## АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

**ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ЦЕНТРАЛЬНЫЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки

**«**АНИМАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ОТЕЛЕ**»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

«АНИМАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ОТЕЛЕ»

**г.Москва, 2021г.**

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

#### 1. Цель реализации программы и планируемые результаты обучения

Рабочая программа «Анимационная деятельность в отеле» является частью дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки «Менеджмент гостиничного сервиса», разработанной на основе:

– Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,

– Профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц», утвержденного Приказом Минтруда России от «07» мая 2015 г. № 282н (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 n 37395),

– Положения о структуре дополнительной профессиональной программы АНО ДПО «Центральный многопрофильный институт», утвержденный ректором от 01.09.2016г.

— Требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

— Требований федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения программы слушатель должен:

**уметь:**

- осуществлять планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

- оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

- определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами;

- организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы цели, средства и формы обслуживания технологии организации процесса обслуживания гостей регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;

- организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы;

- выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности;

- выполнять регламенты службы обслуживания и эксплуатации;

- разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных организовывать подготовку к работе необходимых для оказания услуги ресурсов:

- комплектация рабочей тележки, выбор чистящих и моющих средств, постельного и банного белья, инвентаря, оборудования, и эффективного их использования;

**знать:**

- правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

- методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания, методика определения численности работников для качественного обслуживания гостей;

- задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице требования к обслуживающему персоналу, целями деятельности гостиницы;

- кадровый состав службы, его функциональные обязанности;

- квалификационные характеристики должностей (профессий) сферы гостиничного сервиса требования к персоналу гостиничного предприятия порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы виды стимулирования труда персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, их эффективность;

- особенности системы стимулирования сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в т ч. различных категорий работников;

- система мотивации и оплаты труда;

- Регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

- требования к их формированию; правила обслуживания и внутреннего распорядка в гостиницах;

- правила техники безопасности, противопожарной безопасности;

- правила поведения работников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.

В результате изучения программы обучающийся осваивает элементы компетенций:

Перечень общих компетенций элементы, которых формируются в рамках программы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование компетенций** |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам |
| ОК 02 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для  выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие |
| ОК 04 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами,  руководством, клиентами |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом  особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном  языке |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

Перечень профессиональных компетенций элементы, которых формируются в рамках программы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование компетенций** |
| **ВД 3** | Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда |
| ПК 3.1. | Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 3.2. | Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 3.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей |

На реализацию Рабочей программы отводится 68 часа.

Завершается обучение по программе проведением зачета.

**2. Учебный план программы**

#### «Анимационная деятельность в отеле»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование тем** | **Всего, час.** | **В том числе** | | |
| **Лекции** | **Практика** | **Форма**  **контроля** |
| 1. | Виды услуг, предоставляемых гостиницей | 6 | 4 | 2 | - |
| 2. | Организация досуга и свободного времени проживающих | 6 | 4 | 2 | - |
| 3. | Предоставление туристического и экскурсионного обслуживания | 6 | 4 | 2 | - |
| 4. | Анимационные программы в средствах размещения и их особенности | 40 | 28 | 12 | - |
| 5. | **Итоговая аттестация** | 4 |  | 4 | экзамен |
| **ИТОГО** | | 62 | 40 | 22 |  |

**3. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса**

Реализация программы обеспечивается высококвалифицированными педагогическими и научно-педагогическими кадрами, имеющими достаточный опыт работы в области профессиональной деятельности, соответствующей направленности образовательной программы, состоящими в штате АНО ДПО «Центральный многопрофильный институт».

#### 4. Материально-технические условия реализации программы:

Обучение проводится с применением системы дистанционного обучения, которая предоставляет неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде, электронной библиотеке образовательного учреждения из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Электронная информационно-образовательная среда обеспечивает:

* + доступ к учебным программам, модулям, изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам;
  + фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы;
  + проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
  + формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;
  + взаимодействие между участниками образовательного процесса, посредством сети "Интернет".
  + идентификация личности при подтверждении результатов обучения осуществляется с помощью программы дистанционного образования института, которая предусматривает регистрацию обучающегося, а так же персонифицированный учет данных об итоговой аттестации.

#### 5. Учебно-методическое обеспечение программы

#### Информационное обеспечение обучения

1. ГОСТ Р 53423-2009 Туристические услуги. Гостиницы и другие средства размещения. Термины и определения. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010

2. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. – Введ. 2013–01–01. – М.: Стандартинформ, 2013

3. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009

4. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.

5. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями) постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 // режим доступа: справочно-правовая система Гарант.

**Интернет-источники:**

6. Журнал для отельеров [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://hotelier.pro/>

7. Издательская группа. Ряд деловых журналов по бухгалтерии, менеджменту, маркетингу. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.dis.ru>

8. Портал о гостиничном бизнесе [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://prohotel.r

**6. Оценочные материалы**

Перечень вопросов к экзамену

1. Виды игр, их характеристика. Особенности подготовки и проведения игр по направлениям.

2. Инновационные формы использования анимационных технологий.

3. Сценарные и режиссёрские основы технологии анимационной деятельности.

4. Анимация туристского обслуживания как инструмент привлечения туристов.

5. Должностные обязанности специалиста-аниматора.

6. Творческое использование приёма иллюстрации в проведении анимационных, конкурсных и шоу-программ.

7. Принципы и методы контроля и учёта эффективности анимационной деятельности.

8. Особенности в драматургии построения лекции, доклада, устного рассказа.

9. Средства художественной выразительности в использовании анимационных технологий.

10. Особенности драматургического построения анимационно-театрализованных программ.

11. Методы изложения материала в театрализованном представлении.

12. Роль импровизации и экспромта в вопросах управления аудиторией.

13. Развитие драматургии в композиционно-логическом построении материала анимационного мероприятия.

14. Способы создания благоприятной атмосферы, психологического настроя аудитории.

15. Общее в работе специалиста–аниматора и актёра во время выступления в анимационных программах.

16. Этапы работы по подготовке анимационных программ с использованием инновационных технологий.

17. Специфика диалогических форм информационной деятельности.

18. Профессиональное мастерство специалиста–аниматора.

19. Методы подготовки и проведения монологических форм информационно – анимационной деятельности.

20. Понятие «художественность речи» и особенности её выразительности.

21. Драматургическая основа анимационной деятельности в туризме.

22. Методические приёмы активизации собеседников в диалогических формах информационно–анимационной деятельности.

23. Виды услуг комплексного туристского анимационного мероприятия.