



Утверждаю
Директор ГБПОУ НСО «БПК»
Т.В. Чуркина
15.02.2018г.

Образовательная программа профессиональной подготовки профессия «АДМИНИСТРАТОР ГОСТИНИЦЫ (ДОМА ОТДЫХА)»

1.1. Область применения программы

Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен, является частью основной профессиональной образовательной программы

Профессиональная подготовка по профессии направлена на формирование следующих компетенций:

общих компетенций, включающих в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

профессиональных компетенций, соответствующих видам деятельности:

в области бронирования гостиничных услуг:

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

в области приема, размещения и выписки гостей:

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

- ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
- ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
- ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
- ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
- ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

в области организации обслуживания гостей в процессе проживания:

- ПК 3.1 – способен организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;
- ПК 3.3. – способен вести учет оборудования и инвентаря гостиницы;
- ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
- ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
- ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
- ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

в области продаж гостиничного продукта:

- ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.
- ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.
- ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
- ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.
- ПК 4.5. Принимать участие в проведении маркетинговых исследований.

1.2. Цели и задачи профессиональной подготовки – требования к результатам освоения

В результате изучения профессиональной подготовки слушатель курсов должен:

иметь практический опыт:

выполнения работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха); *уметь:*

соблюдать трудовое законодательство и правила охраны труда.

информировать потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы;

вступать в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха;

использовать этику делового общения;

контролировать исполнение работниками указаний руководства гостиницы;

оформлять документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведению соответствующих организационно-технические мероприятия.

знать:

основные и дополнительные услуги гостиницы;

расположение городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха, этику делового общения;

нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы;

структуру соподчинения работников гостиницы, должностные обязанности работников гостиницы;

методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы;

правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятий;

постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и

нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся деятельности администратора гостиницы (дома отдыха);

правила общения с клиентами;

трудовое законодательство и правила охраны труда.

1.3. Количество часов, отведенное на освоение программы профессионального модуля:

максимальная учебная нагрузка -288 часов;
практическое обучение - 96 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ

2.1. Объем и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	288
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	
в том числе:	
Теоретические занятия	192
Практические занятия	96
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	
в том числе:	
Внеаудиторная самостоятельная работа организуется в форме занятий в секциях, группах ОФП, не менее 2 часов в неделю	
Производственная практика по профилю специальности	96
Итоговая аттестация - квалификационный экзамен	6

Министерство образования Новосибирской области
 Государственное бюджетное профессиональное образовательное
 учреждение Новосибирской области "Бердский политехнический колледж"
 УТВЕРЖДАЮ

УТВЕРЖД
 АЮ

Директор ГБПОУ НСО "БПК"

Т.В. Чуркина

07.03.2018г.

Учебный план
 профессиональной подготовки по профессии "Администратор"

индекс	наименование дисциплин, практик	4	4	всего
ПМ.01	Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен			
МДК 01.01	Предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	8		32
МДК 01.02	Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он располож		8	32
МДК 01.02	Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения	6	6	48
ПМ.02	Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения			
МДК 02.01	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения	8		32
МДК 02.02	Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	6		24
МДК 02.03	Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения		6	24
ПП	<u>Производственная практика</u>	8	16	96
04.05.2018	<u>Квалификационный экзамен</u>			
	ИТОГО	36	36	288

Зам директор по ПР

А.А. Родькина



2.2. Тематический план и содержание учебных программ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<p style="text-align: center;">МДК 01.01. Предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>	<p>Содержание учебного материала: 1. Общие положения и нормативные документы, регламентирующие предоставление гостиничных услуг в РФ. 2 . Основные понятия и термины, используемые в гостиничном сервисе. 3 . Порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг. 4 . Порядок предоставления гостиничных услуг. 5 Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление и . потребление гостиничных услуг.</p>	26	
	<p>Практические занятия: 1. Понятие и характеристика основных услуг гостиницы (дома отдыха). 2 Понятие и характеристика дополнительных услуг гостиницы (дома . отдыха). 3 Набор предоставляемых услуг гостиницы (дома отдыха) в зависимости от . категории и расположения.</p>	6	
	<p>Внеаудиторная (самостоятельная) работа обучающихся: <i>Для овладения знаниями:</i> Конспектирование текста: Основные понятия и термины, используемые в гостиничном сервисе.</p>		

	<p><i>Для закрепления и систематизации знаний:</i></p> <p>Ответьте на контрольный вопрос: Дайте понятие основных и дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха).</p>		
	<p>Содержание учебного материала:</p> <p>1 . Технологический цикл обслуживания клиентов. 2 Методы обслуживания клиентов: метод определения «точек соприкосновения»,</p>	26	
<p>МДК 01.02. Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен</p>	<p>метод потребительских сценариев, метод реинжиниринга, метод «нейтральных зон».</p> <p>3. Стиль обслуживания клиентов в гостинице. 4. Загрузка номерного фонда гостиницы. 5. Регистрация и оформление карты гостя. 6. Бронирование основных и дополнительных гостиничных услуг.</p>		
	<p>Практические занятия:</p> <p>1. Специфика услуги и методов ее предложения. 2. Характеристика различных методов предложения основных и дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха). 3. Основные правила и алгоритм обслуживания клиентов гостиницы.</p>	6	
	<p>Внеаудиторная (самостоятельная) работа обучающихся:</p> <p><i>Для овладения знаниями:</i></p> <p>Конспектирование текста: Специфика услуги и методов ее предложения. Написание реферата на тему: «Методы формирования гостиничного продукта».</p> <p><i>Для закрепления и систематизации знаний:</i></p> <p>Ответьте на контрольный вопрос: Перечислите основные этапы гостевого цикла.</p>		
<p>МДК 02.01 Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>	<p>Содержание учебного материала:</p> <p>1. Требования к оснащению и содержанию гостиничных номеров. 2. Требования к оснащению и содержанию предприятий питания гостиницы.</p> <p>3. Требования к оснащению и содержанию предприятий торговли и бытового обслуживания гостиницы. 4. Правила уборки различных помещений гостиницы.</p>	26	
	<p>Практические занятия:</p>	6	

	<p>1. Требования к содержанию жилых и других помещений гостиницы.</p> <p>2. Проведение соответствующих организационно-технических мероприятий.</p> <p>3. Контроль за проведением соответствующих организационно-технических мероприятий.</p>	
	<p>Внеаудиторная (самостоятельная) работа обучающихся: <i>Для овладения знаниями:</i> Конспектирование текста: Требования к оснащению и содержанию гостиничных номеров.</p> <p><i>Для закрепления и систематизации знаний:</i> Ответьте на контрольный вопрос: Перечислите требования к Техническому оснащению</p>	

номеров.

Содержание учебного материала:

1. Российская модель управления персоналом гостиницы.
2. Зарубежные модели управления персоналом гостиницы.
3. Системы мотивации персонала в гостиничном бизнесе.
4. Корпоративная политика гостиницы.
5. Правила трудового распорядка, нормирование труда и должностные инструкции персонала гостиницы.

Практические занятия:

1. Понятие организационной структуры соподчинения работников гостиницы.
2. Должностные инструкции администратора гостиницы и горничной.
3. Положение о подразделении как инструмент управления персоналом.
4. Понятия, задачи и правила составления должностной инструкции.
5. Структура должностной инструкции.

Внеаудиторная (самостоятельная) работа обучающихся:

Для овладения знаниями:

Составить конспект: Понятие организационной структуры соподчинения работников гостиницы.

Для закрепления и систематизации знаний:

МДК 02.02

Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

Ответьте на контрольный вопрос: В чем суть *российской модели управления персоналом гостиницы?*

<p>МДК 01.02 Основы этики, этикета и Психологии обслуживания гостей персонала гостиницы с клиентами.</p>	<p>Содержание учебного материала: 1. Этические принципы обслуживания клиентов в гостиничном сервисе. 2. Правила профессионального общения с клиентами. 3. Психологические типы клиентов. 4. Информирование клиента. 5. Профилактика конфликтов и разрешение конфликтных ситуаций. 6. Социальная ответственность за некачественное обслуживание клиентов.</p>	42	
	<p>Практические занятия: 1. Основные правила общения с клиентами. 2. Основные правила ведения деловых переговоров с клиентами. 3. Причины возникновения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов.</p>	6	
	<p>4. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов. 5. Принятие мер по предотвращению конфликтных ситуаций с клиентами.</p> <p>Внеаудиторная (самостоятельная) работа обучающихся: <i>Для овладения знаниями:</i> Изучение конспекта. <i>Для закрепления и систематизации знаний:</i> Ответьте на контрольный вопрос: Что такое профессиональная этика?</p>		
<p>МДК 02.03 Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>Содержание учебного материала: 1. Нормативы оценки качества обслуживания в гостинице. Система оценки удовлетворенности клиента. 2. Критерии и методы оценки качества работы персонала гостиницы. Типы аудита персонала. 3. Этапы аудита персонала. Диагностический инструментарий и процедура оценки качества работы персонала.</p>	20	
	<p>Практические занятия: 1. Основные виды контроля за исполнением работниками указаний руководства</p>	4	

	гостиницы (дома отдыха).		
	2. Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).		
	Внеаудиторная (самостоятельная) работа обучающихся: <i>Для овладения знаниями:</i> Изучение конспекта. <i>Для закрепления и систематизации знаний:</i> Ответьте на контрольный вопрос: Каковы источники информации системы оценки удовлетворенности клиента?		
Всего:			192
Обязательная аудиторная учебная нагрузка			
Самостоятельная работа обучающегося			
Виды практики:	Перечень выполняемых работ:		
Производственная	Виды работ: - ознакомиться с правилами информирования потребителя о - ознакомиться с правилами информирования потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы; - изучить стандарты качества предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха; - ознакомиться с правилами вступления в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха; - ознакомиться с правилами использования этики делового общения; - ознакомиться с методами осуществления контроля над исполнением работниками указаний руководства гостиницы;		

	<ul style="list-style-type: none"> - изучить нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы; - изучить структуру соподчинения работников гостиницы; - изучить должностные обязанности работников гостиницы; - изучить правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведения соответствующих организационно-технические мероприятия. 	
	<ul style="list-style-type: none"> - самостоятельно предоставить устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха; 	
	<ul style="list-style-type: none"> - самостоятельно осуществить информирование потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы; - самостоятельно осуществить вступление в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха; 	

- принять участие в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технические мероприятия;
- принять участие в оформлении документов по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий;
- самостоятельно осуществить контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы.

Всего: 96 часов

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает следующее.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- комплект бланков документации;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия (образцы заявок, договоров и т.д.).

Технические средства обучения: компьютер, комплект учебно-методической документации.

Рабочие места по количеству обучающихся.

Основными средствами обучения являются электронные образовательные ресурсы, плакаты, макеты форм и заявок, видеоматериал, фотоматериал, Интернет-ресурсы.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: Учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин. - 3-е изд., перераб. - КноРус , 2014
2. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М , 2014 (ПРОФИЛЬ)., (Гриф)
3. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: Учебное пособие для студентов учреждений среднего профессионального образования / М.А. Ехина. - 5-е изд., перераб. - М.: ИЦ Академия , 2013 (Среднее профессиональное образование; гостиничный сервис), (Гриф)
4. Ефимова, Г.Н. Организация обслуживания [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ефимова Г.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2012.— 52 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14520>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

- Ильина, Е.Н. Туроперейтинг [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ильина Е.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, 2014.— 160 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18852>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Дополнительные источники:

- Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие/ А.Б. Косолапов. – М.: КНОРУС, 2008. (Гриф)
- Можаева Н.Г. Гостиничный сервис: Учебник.- М.: Гардарики, 2007.
- Бутко И.И. Туристический бизнес: Основы организации. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2008.
- Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства. – М.: Издательский центр «Академия», 2005.
- Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма. – М.: Магистр, 2007.

Нормативные документы

- Гражданский Кодекс Российской Федерации, ч.1. - М.: 1995.
- Налоговый кодекс Российской Федерации. - М.: 2002.
- Общероссийский классификатор услуг населения. ОК 002–93. - М.: 1995.
- Трудовой кодекс Российской Федерации. - М.: 2002.
- Закон РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ) (с изменениями на 13 июля 2015 года).
- Договор о законах по товарным знакам от 27 октября 1994 года, г.Женева.
- Федеральный закон 22 февраля 2006 года «О рекламе» (с изменениями на 8 марта 2015 года).
- Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов: одобрена региональными комиссиями ВТО, Мадрид, ноябрь 1989 г. // Международный туризм: правовые акты / Сост. Н.И. Волошин. – М.: Финансы и статистика, 2000.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

- www.russiaturism.ru - Ростуризм
- www.frio.ru - Федерация Рестораторов и Отельеров России.

3. www.gaomoskva.ru - ГАО «Москва»
4. www.hotelnews.ru - Новости гостиниц
5. www.all-hotels.ru - Все отели России

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения тестирования, собеседования, проверки рефератов, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умение:	
<ul style="list-style-type: none"> - соблюдать трудовое законодательство и правила охраны труда. - информировать потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы; - вступать в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха; - использовать этику делового общения; - контролировать исполнение работниками указаний руководства гостиницы; - оформлять документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведению соответствующих организационно-технические мероприятия. 	<ul style="list-style-type: none"> Текущий контроль в форме тестирования. Устный экзамен. Экспертная оценка на практическом занятии. Защита рефератов.
Знания:	

<ul style="list-style-type: none"> - основные и дополнительные услуги гостиницы; - расположение городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха, - этику делового общения; - нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы; - структуру соподчинения работников гостиницы, должностные обязанности работников гостиницы; - методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы; - правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технических мероприятий; - постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся деятельности администратора гостиницы (дома отдыха); - правила общения с клиентами; - трудовое законодательство и правила охраны труда. 	<p>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях</p> <p>Защита рефератов</p>
---	--