# Областное государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Белгородский техникум общественного питания»

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПО ПРОФЕССИИ 20063 АДМИНИСТРАТОР ГОСТИНИЦЫ

Рабочий материал для курсовой подготовки студентов по должности служащего «Администратор (дома отдыха)».Выполнение работ , разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утверждённого приказом Минобрнауки России от 9 декабря 2016 г. № 1552, учебного плана программы подготовки специалистов среднего звена ОГАПОУ «Белгородский техникум общественного питания» по специальности 43.02. 14 Гостиничное дело.

Рассмотрен на заседании ПЦК преподавателей и мастеров п/о кулинарного профиля Протокол от «30» ОВ 2023 г. № 1 Председатель ПЦК

Утверждаю:

Зам. директора по УПР: Е.С.Борисевич

31° 2023 г.

*Организация-разработичик:* ОГАПОУ «Белгородский техникум общественного питания»

Разработчик:

**Верховцова Ирина Викторовна,** преподаватель-практики ОГАПОУ «Белгородский техникум общественного питания»

## Аннотация к программе по профессии 20063 Администратор гостиницы

Статус программы	Программа по профессии «Администрирование» для учащихся разработана на основе: «Комплексной программы для учащихся СПО», по специальности «Гостиничное деле»
Направленность	Программа профессионального образования
Цель программы	Целью овладения указанными видами профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями, обучающийся в ходе освоения программы
Контингент обучающихся	16-25 лет
Продолжительность реализации	1 месяц
программы Режим занятий	n donya ynaka (45 yryr)
	в форме урока (45 мин)
Форма организации процесса обучения	Занятия организуются в учебных группах на базе гостиничных комплексов
Краткое содержание	- организовывать хранение ценностей гостей;
	- организовывать работу, передачу дел при окончании смены;
	- организовывать транспортное обслуживания гостей;
	- осуществлять расчёт за гостиничные услуги, выполнять кассовые
	операции;
	- работать с жалобами гостей, разрешать конфликтные ситуации;
	бронировать гостиничные номера;
	- регистрировать и размещать гостей, осуществлять паспортный и
	визовый режим;
	- оказывать гостям помощь в выборе культурной программы;
	вести деловую документацию;
	- вести информационную базу данных службы приёма и
	размещения;
	<ul> <li>устанавливать деловые контакты с учётом особенностей партнёров по общению и соблюдением делового этикета;</li> <li>владеть методами психологической защиты при общении с конфликтными людьми;</li> <li>владеть способами и стилями разрешения различных</li> </ul>
	конфликтных ситуаций;
	- предупреждать, регулировать и разрешать типичные конфликты;
	предупреждать конфликты в межличностном общении.
Ожидаемый результат	- принципы обеспечения безопасности проживания и работы в гостинице;
	- принципы эксплуатации современных средств коммуникации; - принципы взаимодействия со смежными службами и сторонними
	организациями;
	- действия по оказанию первой помощи в экстремальных
	ситуациях;
	- основные причины и типы социальных конфликтов,
	закономерностей их возникновения, развития и разрешения;
	- формирование представления об основных стадиях и способах
	управления конфликтным процессом.

### СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт курсовой подготовки по профессии	5
2. Результаты освоения курсовой подготовки	6
3. Структура и содержание курсовой подготовки	7
4. Условия реализации курсовой подготовки	9
5. Контроль и оценка результатов освоения курсовой подготовки (вида профессиональной деятельности)	12
6. Контроль и оценка результатов освоения курсовой подготовки в виде Тестирования.	15

### 1. Паспорт программы

### 1.1. Область применения программы

Рабочая-курсовой подготовки, является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ), в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее - ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО), 43.02.14 Гостиничное дело, входящей в состав укрупненной группы специальностей Сервис и туризм.

### 1.2. Цели и задачи Лекционного материала:

С целью овладения указанными видами профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями, обучающийся в ходе освоения программы лекционной программы должен:

### иметь лекционный опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей
- выполнение бронирования и ведение его документального обеспечения
- информирования потребителя о бронировании
- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставление информации гостям об услугах в гостинице;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовка счетов и организация отъезда гостей;
- проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены;
- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы.

### уметь:

- организовывать хранение ценностей гостей;
- организовывать работу, передачу дел при окончании смены;
- организовывать транспортное обслуживания гостей;
- осуществлять расчет за гостиничные услуги, выполнять кассовые операции;
- работать с жалобами гостей, разрешать конфликтные ситуации;
- бронировать гостиничные номера;
- регистрировать и размещать гостей, осуществлять паспортный и визовый режим;
- оказывать гостям помощь в выборе культурной программы;
- вести деловую документацию;
- вести информационную базу данных службы приема и размещения;
- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;
- владеть методами психологической защиты при общении с конфликтными людьми;
- владеть способами и стилями разрешения различных конфликтных ситуаций;

- предупреждать, регулировать и разрешать типичные конфликты;
- предупреждать конфликты в межличностном общении;
- использовать эффективные приемы управления конфликтами;

#### знать:

- нормы и правила профессионального поведения и общения;
- принципы обеспечения безопасности проживания и работы в гостинице;
- принципы эксплуатации современных средств коммуникации;
- принципы взаимодействия со смежными службами и сторонними организациями;
- действия по оказанию первой помощи в экстремальных ситуациях;
- основные причины и типы социальных конфликтов, закономерностей их возникновения, развития и разрешения;
- формирование представления об основных стадиях и способах управления конфликтным процессом.

### 1.3. Количество часов на освоение курсовой программы профессионального модуля:

Всего часов — **40 часов** Из них на освоение МДК 05.01 — **40 часов** 

### 2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ЛЕКЦИОННОЙ ПРОГРАММЫ

Результатом курсовой подготовки является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД), в том числе общими компетенциями:

Код	Наименование результатов лекционного материала.
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
OK 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
OK 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
OK 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 результаты выполнения заданий
OK 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
OK 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ КУРСОВОЙ ПОДГОТОВКИ.

3.1. Тематический план курсовой подготовки профессионального модуля

			Профессионального модуля Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)				Практика		
Коды	Наименования	Всего часов	Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося		Самостоятельная работа обучающегося			Производственная (по профилю	
профессиональных компетенций	разделов профессионального модуля	(учебная нагрузка и практики)	Всего, часов	л <b>екции,</b> часов	тестиров ание, часов	Всего, часов	Самостоя тельные, практиче ские. Тест ирование	Учебная, часов	спения пъности)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	МДК 05.01. Администрирован ие	20	10	10	-	+	-	-	-
OK1, OK2, OK3, OK4, OK5, OK6, OK7, OK8, OK9,	Раздел МДК 05.1 Изучение должностных обязанностей и работ по должности Администратор	19	10	9	-	1	-	•	-
	<b>Тестирование</b> , часов	-	-	-	1	-	-	-	-
	Всего:	40	20	19	1	-	-	-	-

### 3.1. Содержание обучения курсовой программы учебного материала по профессии администрирование.

Наименование профессионального модуля, МДК и тем обучения). Лекции.	Содержание учебного материала, лекционного занятия, самостоятельная работа обучающихся.	Объем часов
МДК 05.01. Администратор гостиниці		
Раздел. 1 Изучение должностных обязанн	остей и работ по должности Администратор	
Тема 1. Организация работы администратора службы приема и размещения.	Вводный инструктаж и инструктаж по технике безопасности на рабочем месте. Соблюдение санитарно- гигиенических требований. Освоение функциональных обязанностей администратора гостиницы. Планирование рабочей смены. Ведение отчетной документации.	4
Тема 2. Использование средств программного обеспечения в процессе работы администратора гостиницы.	Освоение работы с АСУ гостиницы. Заполнение основных информационных полей программы.	4
Тема 3. Контроль за подготовкой номеров к заселению.	Осуществление контроля за выполнением стандартов уборки номеров и качеством их подготовки к заселению. Контроль над своевременной подготовкой номеров к приему прибывающих в гостиницу. Взаимодействие с хозяйственной службой по организации обслуживания гостей с учетом их требований, решение оперативных вопросов.	4
Тема 4. Организация оказания дополнительных услуг гостю.	Освоение стандартов предоставления дополнительных услуг гостю и их выполнение. Выполнение работ по предоставлению дополнительных услуг гостям в соответствии с их предварительными заявками и оперативными требованиями. Предоставление информационных услуг. Бронирование заказов на дополнительные услуги.	4
Тема 5. Встреча гостей и оформление проживания. Расчет проживания.	Освоение стандартов приветствия гостей, их размещения в номерах, доставки багажа. Осуществление приема гостей, оформление документов при заезде российских граждан и иностранных граждан. Оформление счетов. Расчет проживания с гостем различными способами. Использование АСУ. Освоение технологии заселения туристских групп.	4
Тема 6. Организация обслуживания питанием в номерах.	Выполнение стандартов обслуживания питанием в номерах. Технология приема заявок. Взаимодействие со службой питания. Правила оформления сервировочной тележки для завтраков, обедов и ужинов. Контроль за соблюдением обслуживания гостей питанием в номерах (room- service).	4

	Всего часов:	40
Гестирование:		1
Тема11. Передача смены	Передача смены другому администратору	2
Тема 10. Особенности регистрации иностранных граждан	Алгоритм регистрации иностранных граждан	2
Тема 9. Рассмотрение претензий связанных с неудовлетворительным обслуживанием гостей	Освоение стандартов поведения администратора в случае возникновения конфликтных ситуаций. Типология гостей и освоение технологии работы с различными типами гостей. Способы выхода из конфликтных ситуаций.	3
Тема 8. Претензии гостей, анализ характера неудовлетворенности гостей. Работа с претензиями.	Освоение стандартов общения с гостем при возникновении различных претензий со стороны гостей. Анализ характера неудовлетворенности обслуживанием со стороны гостей и определение способов их устранения со стороны гостиницы. Работа по корректировке технологий и стандартов.	4
Тема 7. Отъезд гостя, оформление документов, контроль загрузки номерного фонда. Оформление отчетной документации.	Оформление отъезда гостя, проверка документов об оплате, оформление счетов за дополнительные услуги. Работа в АСУ по изменению статуса номеров. Анализ загрузки номерного фонда. Осуществление мероприятий по оптимизации использования номерного фонда. Оформление отчетной документации по окончанию смены.	4

### 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ КУРСОВОЙ ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ ПО ПРОФЕССИИ

### 4.1. Документация, необходимая для проведения лекционного занятия

- Положение о программе Администратор (дома отдыха) обучающихся;
- Рабочая программа;
- Содержание лекционного материала;

### 4.2. Материально-техническое обеспечение.

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета - стойка бронирования и продаж гостей с модулем онлайн бронирования:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- комплект форм, бланков для бронирования;
- видеофильмы по различным темам.

Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra или др.)

Персональный компьютер

Стойка ресепшн

Телефон

Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс)

Сейф

POS-терминал

Шкаф для папок

Детектор валют

Лотки для бумаги

Учебного кабинета: 1. Инженерных систем гостиницы и охраны труда.

Тренинговых кабинетов:

- 1. гостиничный номер;
- 2. служба приема и размещение гостей;
- 3. служба бронирования гостиничных услуг;
- 4. служба продажи и маркетинга.

### Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

Учебная мебель; дидактические пособия, программное обеспечение, мультимедийные презентации лекционного материала, видеофильмы по отдельным темам. Технические средства обучения: видеопроекционное оборудования для презентаций, средства звуковоспроизведения, экран, компьютеры с доступом к базам данных и Интернет.

### Тренинговые кабинеты:

служба бронирования гостиничных услуг: посадочные места по количеству обучающихся, компьютер с выходом в интернет, комплект бланков документации, комплект учебно-методической документации

Служба приема и размещения гостей

Основными средствами обучения являются электронные образовательные ресурсы, плакаты, макеты форм и заявок, слайды, видеоматериал, сайты Интернета. Технические средства обучения: мультимедийное оборудование, ПК.

Учебная практика реализуется по основным видам профессиональной деятельности: Бронирование гостиничных услуг, Приём, размещение и выписка гостей,

Организация обслуживания гостей в процессе проживания, продажи гостиничного продукта для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

### 4.3.Информационное обеспечение обучения

#### Основные источники

- 1. Администратор гостиницы: учебное пособие для студентов учреждений средне- го профессионального образования / Н.В. Павлова. М.: Издательский центр "Академия", 2013. 80 с.
- 2. Основы конфликтологии: Уч. / Г.И. Козырев. 2 изд. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014 240 с.
- 3. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное по- собие / А.В. Сорокина. М.: АльфаМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. 304 с., сетевой доступ, URL: www.znanium.com, дата обращения 15.09.2017 г.
- 4. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Г.В. Рыбачек, Н.Г. Можаева. Аль- фаМ: ИНФРА- М, 2017. 336 с., сетевой доступ, URL: www.znanium.com, дата обращения 15.09.2017 г.
- 5. Профессиональная этика и психология делового общения: учеб. пособие / И.П. Кошевая, А.А. Канке. М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2018. 304 с., сетевой доступ, URL: www.znanium.com, дата обращения 21.01.2018 г.
- 6. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное посо- бие/Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. М.: АльфаМ, ИНФРА-М, 2016. 256 с., сетевой доступ, URL: www.znanium.com, дата обращения 15.09.2017 г.

### Дополнительная литература.

- 1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учеб пособие. К.: ВИРА-Р, 2014.
- 2. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания. Ростов н/Д: «Феникс», 2014.
- 3. Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного хозяйства. Ростов н/Д: «Феникс», 2013.
- 4. Волков Ю.Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса / Серия «Учебники, учебные пособия ». Ростов н/Д: «Феникс», 20013.
- 5. Должностная инструкция администратора Службы приема и размещения. // Гости- ничное дело. декабрь, 2015.
- 6. Иванов В.В., Волов А.Б. Гостиничный менеджмент. М.: ИНФРА-М, 2015.
- 7. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.Н. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. посо- бие. Мн.: OOO «Новое знание», 2016.
- 8. Лапина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учеб. для нач. проф. образования / Под ред. канд. пед. наук А.Ю. Лапина. М.: ПрофОбрИз- дат, 2016.
- 9. Папирян А.Г. Менеджмент гостиниц и ресторанов. М.: 2013.
- 10. Плотникова Н.И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса: Учебно- методическое пособие. М.: Советский спорт, 2014.
- 11. Положение об охране собственности (типовой вид). // Гостиничное дело, ноябрь, 2011.
- 12. Труханович Л.В., Щур Д.Л. Кадры в сфере гостиничного обслуживания: Сборник должностных и производственных инструкций. М.: Изд-во «Финпрессс», 2015.
- 13. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: Учебник / Пер. с англ. М.: ЮНИТИ, 2016.
- 14. Федцов В. Г. Культура сервиса. М., 2016.
- 15. Юдина И. Интернет-бронирование: «завтра» уже пришло» // Гостиница и ресторан: бизнес и управление, 2015. № 9.

### Интернет-ресурсы

- http://travel.rin.ru
- http://www.iworker.ru/professions/view/76/

- <a href="http://www.profguide.ru/professions/art-id-1117.html">http://www.profguide.ru/professions/art-id-1117.html</a>
- http://www.city-of-hotels.ru/165/personell-hotels-ru/respetionist-hotel.html
- <a href="http://www.horeca-consulting.biz/publication/719-administratorgostinicitonkostiprofessii.html">http://www.horeca-consulting.biz/publication/719-administratorgostinicitonkostiprofessii.html</a>

### 4.4. Кадровое обеспечение содержания курсовой подготовки.

Преподаватель профессионального модуля:

- участвует в оценке общих и профессиональных компетенций обучающегося, освоенных им в ходе лекционного изучения модуля;
- контролирует ведение документации по лекционному материалу;
- разрабатывает программу содержания лекционного модуля;
- проводит тестирование закрепление лекционного материала);
- оценивают результаты в ходе обучения;
- участвуют в формировании оценочного материала для оценки общих и профессиональных компетенций, освоения модуля;
- обеспечивают безопасные условия обучающимися.

### 4.5.Организация образовательного процесса

Реализация программы модуля предполагает концентрированную работу по тестированию после освоения модуля. Учебные лекции должны проводиться в специальном учебном кабинете.

В рамках освоения дисциплинарного модуля МДК 05.01. Администратор гостиницы (дома отдыха), является освоение следующих дисциплин: «Менеджмент», «Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности», «Английский язык», «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности».

### 4.6. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско- правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего  $\Phi\Gamma$ ОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

# 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ КУРСОВОЙ ПОДГОТОВКИ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ).

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Код и наименование профессиональн ых и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки
ОК 01. Понимать		Оценка результата
сущность и	Лекции	
социальную	Лекции	
значимость своей		
будущей профессии,		
проявлять к ней		
устойчивый интерес		
ОК 02. Организовывать		Оценка результата
собственную	Лекции	
деятельность, выбирать		
типовые методы и		
способы выполнения		
профессиональных		
задач, оценивать их		
эффективность и		
качество		
ОК 03. Принимать	Лекции	Оценка результата
решения в стандартных и		
нестандартных		
ситуациях и нести за них		
ответственность		
ОК 04. Осуществлять		Оценка результата
поиск и использование	Лекции	
информации,		
необходимой для		
эффективного		
выполнения		
профессиональных		
задач,		
профессионального и		
личностного развития		
ОК 05. Использовать	Лекции	Оценка результата
информационно-		
коммуникационные		
технологии в		
профессиональной		
деятельности		

ОК 06. Работать в	Лекции	Оценка результата
коллективе и в		
команде, эффективно		
общаться с коллегами,		
руководством,		
потребителями		
ОК 07. Брать на себя		Оценка результата
ответственность за	Лекции	
работу членов команды		
(подчиненных), за		
результат выполнения		
заданий		
ОК 08. Самостоятельно	Лекции.	75% правильных ответов
определять задачи	Тестирование	Оценка процесса Оценка результатов
профессионального и		
личностного развития,		
званиями.		
OK 09.	Лекции	Оценка результата
Ориентироваться в		
условиях частой смены		
технологий в		
профессиональной		
деятельности.		

В целях обеспечения единства требований к результатам освоения модуля, используются следующие уровни сформированности компетенций:

- высокий;
- средний;
- низкий.

Ниже представлена характеристика планируемых результатов обучения (показателей) для каждого уровня формирования компетенции, а также представлена шкала оценивания результатов обучения с описанием критериев оценивания.

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

Характеристика уровней освоения профессиональных компетенций, отраженных в аттестационном листе				
Высокий	Достигнутый уровень является основой для формирования общекультурных и профессиональных компетенций, соответствующих требованиям ФГОС СПО.	Обучающийся способен использовать сведения из различных источников для успешного решения поставленной практической задачи		
Средний	Обучающийся демонстрирует результаты на уровне осознанного владения учебным материалом и практическими умениями, навыками и способами деятельности	Обучающийся способен анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения поставленной практической задачи		

Низкий	Обучающийся обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми практическими умениями	Обучающийся способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что является основой успешного формирования умений и навыков для решения практических задач
Не освоен	Обучающийся не обладает необходимой системой знаний и не владеет практическими умениями	Обучающийся не способен понимать и интерпретировать полученную информацию, что является основой успешного формирования умений и навыков для решения практических задач