

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ООО «Бастион»
Л.В. Голева

Приказ № 02 от
«10» января 2023г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«АДМИНИСТРАТОР ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА»**

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ДПО ПО КОМПЕТЕНЦИИ «АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ»	3 3
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ДПО	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ДПО	7
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДПО	8
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ДПО	11

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ДПО ПО КОМПЕТЕНЦИИ «АДМИНИСТРАТОР ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА»

1.1. Область применения программы ДПО

Обучение по программе дополнительного профессионального образования по компетенции «Администратор гостиничного комплекса» осуществляется посредством освоения модулей. Структура программы включает три модуля, освоение которых происходит через выполнение практических работ. Предусмотрено использование дистанционной формы обучения при освоении теоретического блока в рамках каждого модуля.

Оценка уровня освоения программы ДПО проводится по результатам текущей аттестации – выполнение заданий в формате конкурсных испытаний. Итоговая аттестация проводится в формате демонстрационного экзамена: обучающиеся за три дня выполняют три модульных задания с учетом требований стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля».

Программа ДПО может быть использована в целях повышения квалификации специалистов отрасли гостиничного сервиса и совершенствования практических навыков обучающихся профессиональных образовательных организаций.

1.2. Цели и задачи программы – требования к результатам освоения

С целью овладения соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения программы ДПО должен:

иметь практический опыт:

- ПО 1 - приема заказов на бронирование от потребителей, выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения
- ПО 2 - информирования потребителя о бронировании
- ПО 3 - приёма, регистрации и размещения гостей
- ПО 4 - предоставления информации гостям об услугах гостиницы и туристической информации
- ПО 5 - подготовки счетов и иных расчетных документов
- ПО 6 - подготовки организации отъезда гостей
- ПО 7 - передачи дел по окончании смены
- ПО 8 - рекламирования и продажи дополнительных услуг гостям во время их пребывания

уметь:

- У 1 - организовывать рабочее место администратора
- У 2 - распределять номера, с учетом программы плотности, обычного графика, программных решений
- У 3 - вести учет и хранение отчетных данных
- У 4 - проводить телефонные переговоры
- У 5 - аннулировать бронирование
- У 6 - консультировать потребителей о применяемых способах бронирования
- У 7 - осуществлять гарантированное бронирование различными методами

- У 8 - использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы
- У 9 - регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)
- У 10 - информировать потребителей о видах предоставляемых услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
- У 11 - предоставлять гостям туристическую информацию
- У 12 - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними - поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)
- У 13
- У 14 - составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)
- У 15 - выполнять процедуру передачи дел по окончании смены
- У 16 - рекламировать и продавать услуги гостям по прибытии и во время их пребывания
- У 17 - максимально увеличивать объем продаж, уровень размещения в соответствии с политикой и доходами отеля
- У 18 - заказывать дополнительные услуги (заказ такси, заказ и доставка цветов, билетов на имена гостей)
- У 19 - эффективно и своевременно взаимодействовать с другими
- У 20 службами гостиницы
- У 21 - эффективно справляться с неожиданными ситуациями **знать:**

- 3 1 - нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц
- 3 2 - процедуры и стандарты общения с гостями гостиницы
- 3 3 - виды и способы бронирования
- 3 4 - правила заполнения бланков бронирования для физических лиц, компаний, турагентств и операторов
- 3 5 - последовательность и технологию резервирования мест в гостинице -
- 3 6 состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий
- 3 7 - правила аннулирования бронирования
- 3 8 - правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании
- 3 9 - организацию рабочего процесса администратора
- 3 10 - виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания
- 3 11 - правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей
- 3 12 - юридические аспекты и правила регистрации гостей

- 3 13 - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей, а также ценовую политику отеля
- 3 14 - правила оформления счетов за проживание и дополнительные
- 3 15 услуги
- 3 16 - виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм
- 3 17 гостям - правила передачи смены
 - принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими
- 3 18 отделами гостиницы
- 3 19 - правила работы с информационной базой данных гостиницы
 - культурную, историческую и туристическую информацию для данной
- 3 20 местности
- 3 21 - принципы, лежащие в основе управления конфликтами
- 3 22 - роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли
 - воздействие визуальных дисплеев и рекламных материалов на клиента

1.3. Количество часов на освоение программы ДПО Общее количество

часов на освоение программы – **156** часов, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося (практические занятия) – **112** часов:
 - модуль 1 – 40 часов модуль
 - 2 – 60 часов модуль 3 – 12
 - часов
- дистанционное обучение – **28** часов:
 - модуль 1 – 10 часов модуль
 - 2 – 14 часов модуль 3 – 4
 - часа
- итоговая аттестация – **16** часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ДПО

Программа дополнительного профессионального образования направлена на совершенствование профессионального уровня по компетенции «Администрирование отеля», обеспечивающей формирование следующих профессиональных компетенций:

- ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его, соблюдая политику отеля и правила документооборота
- ПК 1.2 Информировать потребителей о бронировании
- ПК 1.3 Принимать, регистрировать и размещать гостей
- ПК 1.4 Предоставлять гостям информацию о гостиничных услугах и туристическую информацию
- ПК 1.5 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
- ПК 1.6 Выполнять процедуру передачи дел по окончании смены
- ПК 1.7 Способствовать увеличению продаж гостиничных услуг

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ДПО

3.1. Тематический план программы «Администратор гостиничного комплекса»

№ п/п	Наименование тем и разделов	Всего, часов	Форма контроля
1	Модуль 1. ИСТОРИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И СТАНОВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ	4	
2	Модуль 2. СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ РЫНКА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ	4	
3	Модуль 3. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ СТРУКТУРЫ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА	10	
4	Модуль 4. КЛАССИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЦ	16	
5	Модуль 5. ГОСТИНИЧНЫЙ ПРОДУКТ	12	
6	Модуль 6. «БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ (БРОНИРОВАНИЯ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ)	20	
7	Модуль 7. НОМЕНКЛАТУРА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ И МЕТОДЫ ЕЕ ФОРМИРОВАНИЯ	16	
8	Модуль 8. ПРОДАЖИ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА	14	
9	Модуль 9. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ ВО ВРЕМЯ ПРОЖИВАНИЯ	20	
10	Модуль 10. ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ	10	
11	Модуль 11. ПРОДАЖИ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА	10	
12	Модуль 12. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ ВО ВРЕМЯ ПРОЖИВАНИЯ	10	
13	Модуль 13. ИНСТРУМЕНТЫ МАРКЕТИНГА В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ	10	
14	Модуль 14. ЭТАПЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА	10	
15	МОДУЛЬ 15. ВНУТРЕННИЙ И ВНЕШНИЙ МАРКЕТИНГ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ	10	
16	МОДУЛЬ 16. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ	10	
	Практика на производстве	80	
	Итоговая аттестация:	2	Итоговое тестирование
	ВСЕГО:	256	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДПО

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Программа дополнительного профессионального обучения реализуется в учебных кабинетах «Служба приема и размещения гостей»; «Служба бронирования гостиничных услуг»; «Служба продажи и маркетинга». Теоретическое обучение происходит посредством дистанционных технологий в режиме онлайн и предусматривает использование онлайн-хранилища («Облако»).

Оборудование учебных кабинетов

4.2. Информационное обеспечение обучения Основная литература

1. Ёхина, М.А. Бронирование гостиничных услуг □Текст□: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 240 с. **(Модуль 1)**
2. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах □Текст□: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. - 4-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 208 с. **(Модуль 2)**
3. Ёхина, М.А. Приём, размещение и выписка гостей □Текст□: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 304с. **(Модуль 2)**
4. Петрова Г.В. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности □Текст□: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.В. Петрова— М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 320с. **(Модуль 1)**

Дополнительные источники

5. Павлова Н.В. Администратор гостиницы □Текст□: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Н.В. Павлова — М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 80 с. **(Модуль 2)**
6. Тимохина, Т.Л. Организация приёма и обслуживания туристов □Текст□: учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2013. – 352 с.: ил. – (Высшее образование). **(Модуль 2)**

Законодательные и нормативные документы

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

8. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. – Введ. 2013–01–01. – М.: Стандартинформ, 2013
9. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009
10. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения. – Введ. 2014–01–01. – М.: Стандартинформ, 2009
11. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.
12. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.
13. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации постановление Правительства РФ от 09октября2015 г. N 1085 // режим доступа: справочно-правовая система Гарант.
14. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: федер. закон от 18.07.2006 №109 ФЗ. – М.: Ось-89, 2008.
15. О персональных данных: федер. закон от 27.07.2006 №152 (в ред. от 25 июля 2011 №261-ФЗ) // Российская газета – федер. выпуск. – 2011. – № 5538.
16. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: федер. закон от 25.07.2002 №115-ФЗ. – М.: Ось-89, 2011.
17. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи: приказ Министерства спорта, туризма и молодёжной политики РФ от 25 января 2011 г. №35 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2011. – № 14.
18. Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения: приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. №86 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2005. – № 38.
19. Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями) // режим доступа: справочно-правовая система Гарант.
20. О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию [электронный ресурс]: федеральный закон от 15.08.1996 г (действующая редакция) N 114-ФЗ // режим доступа: справочно-правовая система Консультант Плюс.

Интернет-ресурсы 21. Портал о гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
<http://prohotel.ru> – (дата обращения 01.08.2016)

22. Официальный сайт Федеральной миграционной службы России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.fms.gov.ru> – (дата обращения 01.08.2016) 23. Туристические услуги Тюменской области [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://w-siberia.ru> – (дата обращения 01.08.2016)

24. Федеральное агентство по туризму РФ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://russiatourism.ru> – (дата обращения 01.08.2016)

25. Архив журнала «Гостиничное дело» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.panor.ru/journals/gosdel/archive/> – (дата обращения 01.08.2016)

26. Сайт ГАПОУ ТО «Тюменский техникум индустрии питания, коммерции и сервиса» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: mck.ttipkis.ru/mk.html#demo

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Практические занятия по профессиональному модулю проводятся в учебных кабинетах «Служба приема и размещения гостей»; «Служба бронирования гостиничных услуг»; «Служба продажи и маркетинга».

Теоретическое обучение происходит посредством дистанционных технологий в режиме онлайн и предусматривает использование онлайн-хранилища («Облако»). Теоретическая подготовка оценивается в формате онлайн-тестирования, по результатам которого выставляется зачет.

По завершении каждого модуля обучающиеся проходят текущую аттестацию в формате конкурсных испытаний. Программа ДПО завершается демонстрационным экзаменом по компетенции «Администрирование отеля» в формате реального времени. Обучающиеся за три дня выполняют три модуля с учетом требований стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Требования к процедурам проведения текущей и итоговой аттестации демонстрационного экзамена отражены в контрольно-оценочных средствах программы ДПО по компетенции «Администрирование отеля». При успешном освоении программы ДПО, обучающимся выдается сертификат.

Допускается возможность освоения одного из модулей программы, по результатам которого обучающиеся получают сертификат об освоении модуля.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация программы по компетенции «Администрирование отеля» обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы, дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже одного раза в три года являются обязательными для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимися профессионального учебного цикла.

Подготовка по программе осуществляется экспертами и тренерами, специалистами реального сектора экономики, обладающими определенными компетенциями: знание своей профессии, знание стандартов и регламентов WS, знание процедуры проведения соревнований, участие в составлении тестового задания и в определении критериев оценки.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ДПО

Контроль и оценка результатов освоения программы по компетенции «Администрирование отеля» осуществляется в процессе проведения практических работ, текущей аттестации (конкурсных испытаний) и итоговой аттестации (демонстрационного экзамена)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
--	--	---

<p>ПК 1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его, соблюдая политику отеля и правила документооборота</p>	<ul style="list-style-type: none"> - выполняет бронирование номеров с использованием программного продукта; - выполняет бронирование номеров с учетом тарифов гостиницы; - оформляет документацию: подтверждение бронирования, договор (соглашение) на бронирование и др.; - принимает и оформляет индивидуальное (групповое) бронирование по телефону лицом к лицу с гостем, по адресу электронной почты, факсу или письму; - оформляет отказ в бронировании для различных категорий гостей (индивидуальные, групповые бронирования); - вносит изменения в бронирование; - проводит аннуляции бронирования; - оформляет бронирование от туристического агентства (туроператора, ADS-систем); 	<p>Оценка тестовых заданий. Наблюдение и экспертная оценка результатов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнения практического задания № 1-18; - выполнения задания в период текущей аттестации (конкурсное испытание); - выполнения задания в процессе итоговой аттестации (демонстрационного экзамена)
---	--	--

ПК 1.2 Информировать потребителей о бронировании	<ul style="list-style-type: none"> - применяет речевые стандарты при общении с гостями; - информирует потребителей о бронировании; - оформляет отказ в бронировании для различных категорий 	Оценка тестовых заданий. Наблюдение и экспертная оценка результатов: <ul style="list-style-type: none"> - выполнения практического задания № 4-12; - выполнения задания в период текущей аттестации (конкурсное
--	--	---

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
	гостей (индивидуальные, групповые бронирования); <ul style="list-style-type: none"> - вносит изменения в бронирование (аннуляции); - информирует потребителей о внесенных изменениях (аннуляции) 	испытание); <ul style="list-style-type: none"> - выполнения задания в процессе итоговой аттестации (демонстрационного экзамена)

<p>ПК 1.3 Принимать, регистрировать и размещать гостей</p>	<ul style="list-style-type: none"> - соблюдает юридические требования в оформлении документов на российских и иностранных гостей отеля; - проверяет бронирование гостей с использованием ручных и электронных систем; - выполняет регистрацию граждан РФ, иностранных граждан, VIP-клиента, групп, корпоративных клиентов; - оформляет отчетную документацию; - выполняет обновления истории гостей; - выбирает стратегии поведения в потенциальных конфликтных ситуациях 	<p>Оценка тестовых заданий. Наблюдение и экспертная оценка результатов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнения практического задания № 19-28; - выполнения задания в период текущей аттестации (конкурсное испытание); - выполнения задания в процессе итоговой аттестации (демонстрационного экзамена)
--	---	---

<p>ПК 1.4 Предоставлять гостям информацию о гостиничных услугах и туристическую информацию</p>	<ul style="list-style-type: none"> - взаимодействует с другими службами гостиницы при обслуживании гостя во время проживания для организации персональных и дополнительных услуг; - предоставляет гостям туристическую информацию; - предоставляет гостям информацию о гостиничных услугах; - выбирает стратегии поведения в неожиданных и экстраординарных ситуациях 	<p>Оценка тестовых заданий. Наблюдение и экспертная оценка результатов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнения практического задания № 29-31; - выполнения задания в период текущей аттестации (конкурсное испытание); - выполнения задания в процессе итоговой аттестации (демонстрационного экзамена)
<p>ПК 1.5 Производить</p>	<p>- оформляет</p>	<p>Оценка тестовых заданий.</p>

<p>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</p>	<p>Основные показатели оценки результата</p>	<p>Формы и методы контроля и оценки</p>
---	---	--

<p>расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей</p>	<p>документацию, относящуюся к выписке гостей;</p> <ul style="list-style-type: none"> - взаимодействует с другими службами гостиницы; - оформляет ускоренную регистрацию при процедуре отъезда, позднего выезда; - выставляет счета для оформления выезда гостей, в том числе с учетом авансовых платежей; - использует кассовое оборудование; - выполняет приемы различных видов оплат; - выполняет оформление возврата денежных средств гостям; - выбирает стратегии поведения в конфликтных ситуациях, возникающих на этапе выселения гостей 	<p>Наблюдение и экспертная оценка результатов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнения практического задания № 32-43; - выполнения задания в период текущей аттестации (конкурсное испытание); - выполнения задания в процессе итоговой аттестации (демонстрационного экзамена)
--	--	--

<p>ПК 1.6 Выполнять процедуру передачи дел по окончании смены</p>	<p>- выполняет процедуру передачи смены</p>	<p>Оценка тестовых заданий. Наблюдение и экспертная оценка результатов: - выполнения практического задания № 44; - выполнения задания в период текущей аттестации (конкурсное испытание); - выполнения задания в процессе итоговой аттестации (демонстрационного экзамена)</p>
<p>ПК 1.7 Способствовать увеличению продаж гостиничных услуг</p>	<p>- презентует и выполняет продажи услуг гостям</p>	<p>Оценка тестовых заданий. Наблюдение и экспертная оценка результатов: - выполнения практического задания № 45-46; - выполнения задания в период текущей</p>
<p>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</p>	<p>Основные показатели оценки результата</p>	<p>Формы и методы контроля и оценки</p>
		<p>аттестации (конкурсное испытание); - выполнения задания в процессе итоговой аттестации (демонстрационного экзамена)</p>

