



Утверждаю:

И.о. директора техникума

С.П. Мицура

30.08.2023 .

## **ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА**

### **Администрирование отеля**

**Направленность:**

**Категория слушателей:** Программа для обучающихся 1-4 курсов ГАПОУ  
СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

**Объем:** 144 часа

**Срок:** 9 месяцев

**Форма обучения:** (очная)

**Организация обучения:** одновременно (непрерывно)

Город Камышлов, 2023 г

Данная программа предназначена для повышения профессиональной грамотности и компетентности обучающихся по специальности «Гостиничный сервис», дать необходимые для их практической работы знания о работе администратора отеля и соответствующих профессиональных компетенций.

Программа «Гостиничный сервис» является программой дополнительного образования, предназначенной для внеурочной формы дополнительных занятий по учебному курсу «Администрирование отеля. Программа разработана и составлена в соответствии с требованиями обязательного Государственного стандарта по специальности «Гостиничный сервис» с учетом запросов регионального рынка труда.

Разработчик(и): Ширыкалова Н.М., ВКК педагог ДОП

*Ф.И.О., ученая степень, звание, должность*

Организация: ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта», юридический адрес: Свердловская область, г. Камышлов, ул. Энгельса,167.

тел. 8(34375) 2-45-32, e-mail: pl-16kam-v@mail.ru.

## Оглавление

1.	Общая характеристика программы	4
1.1.	Цель реализации программы	4
1.2.	Планируемые результаты освоения программы	4
1.3.	Требования к слушателям	6
1.4.	Форма документа – по результатам освоения программы выдается	6
2.	Учебный план	7
3.	Календарный учебный график	8
4.	Программа учебного модуля	11
5.	Организационно – педагогические условия	13
5.1.	Материально – техническое обеспечение	13
5.2.	Кадровое обеспечение	13
5.3.	Организация образовательного процесса	13
5.4.	Информационное обеспечение обучения	14
6.	Контроль и оценка результатов освоения программы	15

## **1. Общая характеристика программы**

### **1.1. Цель реализации программы**

Целью реализации программы может быть:

- формирование общей культуры обучающихся;
- удовлетворение иных образовательных потребностей и интересов обучающихся, не противоречащих законодательству Российской Федерации, осуществляемых за пределами федеральных государственных образовательных стандартов и федеральных государственных требований
- совершенствование и (или) получение новой компетенции, вида профессиональной деятельности необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

Задачи профессиональных проб: знакомство обучающихся с профессиями, содержанием, характером и условиями труда в различных отраслях; получение опыта практической работы в конкретной профессиональной деятельности; подготовка к выбору дальнейшего профиля обучения; содействие профессиональному самоопределению обучающихся.

Основной результат, которого должны достигнуть обучающиеся после посещения профессиональной пробы – формирование осознанного отношения к представленной профессии.

### **1.2. Планируемые результаты освоения программы**

Планируемые результаты обучения:

В результате освоения дополнительной общеразвивающей программы слушатель должен приобрести знания и сформировать умения, навыки, личностные качества.

Слушатель должен знать:

- нормативную документацию, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;

- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
  - правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
  - юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
  - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
  - виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
  - правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
  - виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
  - основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
  - принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
  - правила работы с информационной базой данных гостиницы.
- Слушатель должен уметь:
- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
  - регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
  - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
  - готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
  - контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
  - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
  - поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);

- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);

- выполнять обязанности ночного портье.

### **1.3. Требования к слушателям (категории слушателей)**

К освоению программы допускаются лица из числа обучающихся техникума, зачисленных на основные профессиональные образовательные программы.

### **1.4. Форма документа - по результатам освоения программы выдается**

Не предусмотрено.

## 2. Учебный план

Наименование компонентов программы	Объем программы (академические часы)			
	Всего	Само стоят ельн ая рабо та	Нагрузка во взаимодействии с преподавателем	
			Теоретичес кое обучение	Практические и лабораторные работы
1	2	3	4	5
М.1 Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение	30	X	X	30
М.2 Деловая переписка, ответ на жалобы гостей	24	X	X	24
М.3 Помощь гостям во время их пребывания	30	X	X	30
М.4 Туристическая информация	18	X	X	18
М.5 Разработка VIP-тура	12	X	X	12
М.6 Кассовые операции	12	X	X	12
М.7 Процедура выселения гостей	18	X	X	18
<b>Итого часов по программе</b>	<b>144</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>144</b>

### 3. Календарный учебный график

Условные обозначения:

	Аудиторные занятия
	Практические занятия
	Итоговое занятие

Компоненты программы	Всего часов	Сентябрь		Октябрь		Ноябрь		Декабрь	
		А	ПР	А	ПР	А	ПР	А	ПР
М.1 Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение	30	X	12	X	16	X	X	X	X
М.2 Деловая переписка, ответ на жалобы гостей	24	X	X	X	X	X	2	X	10
М.3 Помощь гостям во время их пребывания	30	X	X	X	X	X	14	X	2
М.4 Туристическая информация	18	X	X	X	X	X	X	X	X
М.5 Разработка ВИП-тура	12	X	X	X	X	X	X	X	X
М.6 Кассовые операции	12	X	X	X	X	X	X	X	X
М.7 Процедура выселения гостей	18	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Итого в месяц, час</b>		<b>12</b>		<b>16</b>		<b>16</b>		<b>12</b>	



Условные обозначения:

	Аудиторные занятия
	Практические занятия
	Итоговое занятие

Компоненты программы	Всего часов	Январь		Февраль		Март		Апрель	
		А	ПР	А	ПР	А	ПР	А	ПР
М.1 Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение	30	X	X	X	X	X	X	X	X
М.2 Деловая переписка, ответ на жалобы гостей	24	X	X	X	X	X	X	X	X
М.3 Помощь гостям во время их пребывания	30	X	12	X	16	X	X	X	X
М.4 Туристическая информация	18	X	X	X	X	X	16	X	2
М.5 Разработка ВИП-тура	12	X	X	X	X	X	X	X	12
М.6 Кассовые операции	12	X	X	X	X	X	X	X	2
М.7 Процедура выселения гостей	18	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Итого в месяц, час</b>			<b>12</b>		<b>16</b>		<b>16</b>		<b>16</b>

Условные обозначения:

	Аудиторные занятия
	Практические занятия
	Итоговое занятие

Компоненты программы	Всего часов	Май		Июнь	
		А	ПР		
М.1 Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение	30	X	X	X	X
М.2 Деловая переписка, ответ на жалобы гостей	24	X	X	X	X
М.3 Помощь гостям во время их пребывания	30	X	X	X	X
М.4 Туристическая информация	18	X	X	X	X
М.5 Разработка ВИП-тура	12	X	X	X	X
М.6 Кассовые операции	12	X	10	X	X
М.7 Процедура выселения гостей	18	X	6	X	12
Итого в месяц, час		<b>16</b>		<b>12</b>	

#### 4. Программа учебного модуля

Наименование модулей и тем программы	Содержание обучения по темам, наименование и тематика практических занятий, самостоятельной работы. Вид учебных занятий. Виды выполняемых работ.	Объем часов
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
<b>Модуль 1. «Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение»</b>		<b>30</b>
Технология общения с гостем по телефону	<b>Практические занятия</b> Технология общения с гостем по телефону. Решение нестандартных ситуаций, возникающих по телефону. Заселение гостя. Запрос бронирования по телефону. Заселение по предварительной брони.	6 6 6 6 6
<b>Модуль 2. «Деловая переписка, ответ на жалобы гостей»</b>		<b>24</b>
Правила составления деловых писем	<b>Практические занятия</b> Технология деловой переписки. Правила составления деловых писем. Составление письма на запрос бронирования номера. Составление письма на жалобу постоянного гостя.	6 6 6 6
<b>Модуль 3. «Помощь гостям во время их пребывания»</b>		<b>30</b>
Решение ситуаций в гостинице	<b>Практические занятия</b> Решение стандартных ситуаций с гостями во время их проживания. Решение нестандартных ситуаций в гостинице. Решение стандартных ситуаций с проживающими по телефону. Решение нестандартных ситуаций. Решение экстраординарных и неожиданных ситуаций в отеле.	6 6 6 6 6
<b>Модуль 4. «Туристическая информация»</b>		<b>18</b>

Предоставление туристической информации для гостей	<b>Практические занятия</b>	6 6 6
	Предоставление туристической информации гостю о достопримечательностях конкретного города.	
	Предоставление туристической информации для гостей, занимающихся гастрономическим туризмом.	
Предоставление информации о местах города и его окрестностях для разных категорий гостей.		6
<b>Модуль 5. «Разработка VIP-тура»</b>		<b>12</b>
Технология разработки VIP-туров	<b>Практические занятия</b>	3 3 6
	Правила составления VIP-туров в гостинице.	
	Технология разработки VIP-туров для разных сегментов потребителей гостиничного предприятия.	
	Разработка туристического маршрута по историческим (архитектурным) объектам г.Камышлова	
<b>Модуль 6. «Кассовые операции»</b>		<b>12</b>
Кассовые операции	<b>Практические занятия</b>	6 6
	Передача утренней смены коллеге. Формирование счета и оплата при выезде гостя.	
<b>Модуль 7. «Процедура выселения гостей»</b>		<b>12</b>
Процедура выселения гостей	<b>Практические занятия</b>	6 6 6
	Процедура выселения гостя, решение различных ситуаций при выезде.	
	Процедура выселения гостя от туристического агентства. Решение нестандартных ситуаций при выселении гостей.	
<b>Итого:</b>		<b>144</b>

## **5. Организационно-педагогические условия реализации программы**

### **5.1. Материально-техническое обеспечение**

<b>Кабинет (лаборатория), мастерская</b>	<b>Оборудование и технические средства обучения</b>
Учебный класс	Рабочие места по количеству обучающихся Рабочее место преподавателя, персональный компьютер, широкоформатный телевизор, видеооборудование, дидактические пособия; видеофильмы по различным темам, оборудованная стойка администратора

### **5.2 Кадровое обеспечение**

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по образовательной программе, наличие высшего или среднего профессионального образования, соответствующего профилю преподаваемой программы. Наличие повышения квалификации по профилю преподаваемой программы не реже 1-го раза в 3 года.

### **5.3 Организация образовательного процесса**

Программа «Администрирование отеля» рассчитана для студентов 1 и 3 курсов. Весь учебный материал программы распределён в соответствии с возрастным принципом комплектования групп и рассчитана на последовательное и постепенное расширение теоретических знаний, практических умений и навыков.

Методика преподавания строится на основе сочетания теоретического и практического обучения. При планировании и проведении занятий использованы такие формы и методы обучения как лекции, семинарские и практические занятия.

### **5.4. Информационное обеспечение обучения**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

Основные источники:

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2014;

2. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебник. - М.: ПрофОбрИздат, 2016;

3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие. – Москва: АльфаМ- ИНФРА-М, 2016;

4. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. Учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и допол. – М.: ИНФРА-М, 2015;

Дополнительные источники: (указывается литература - год выпуска не ограничен)

1. Туризм, гостеприимство, сервис. Словарь-справочник.- М., 2014.

2. Котлер Ф., Боуэн Д. Маркетинг: Гостеприимство, туризм. 4-е издание. Зарубежный учебник для вузов. Москва: ЮНИТИ, 2013.

3. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника. Учебник. – М.: Академия, 2012.

4. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны). Учебное пособие для вузов. – Санкт-Петербург: Питер, 2014.

5. Труханович Л.В., Щур Д.Л. Кадры в сфере гостиничного обслуживания. Сборник должностных и производственных инструкций М.: Финпресс, 2014.

## 6. Контроль и оценка результатов освоения программы

Результаты обучения (компетенции)	Формы оценки результатов обучения
<p>Студенты должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;</li> <li>- организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;</li> <li>- принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях;</li> <li>- осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач;</li> <li>- использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;</li> <li>- работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.</li> </ul>	<p>Оценка результатов проведенных занятий.</p> <p>Оценка результатов участия в мероприятиях разных уровней (конкурс профессионального мастерства – техникумовское мероприятие, участие в региональном конкурсе по компетенции - областной уровень)</p> <p>Оценка результатов индивидуальной работы обучающегося.</p> <p>Деловые игры, конкурсы-смотри, анализ участия студентов во вне учебных мероприятиях по популяризации профессии</p>