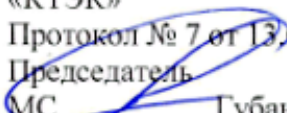


Департамент образования и науки Костромской области
Областное государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
«Костромской торгово-экономический колледж»

РАССМОТРЕНО
Методическим советом ОГБПОУ
«КТЭК»
Протокол № 7 от 13.05.2020 г.
Председатель
МС  Губанов С.А.

Разработчик: Русакова А.А.,
методист, Березкина А.А.,
преподаватель ОГБПОУ «КТЭК»

РАССМОТРЕНО
Педагогическим советом ОГБПОУ
«КТЭК»
Протокол № 7 от 11.06.2020 г.
Приказ ОГБПОУ «КТЭК» от
11.06.2020 г. № 183/п

Зам. директора 
Смирнова А.А.

Дополнительная общеразвивающая программа
Администрирование отеля
(курс для начинающих)

2020 г.

ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

1. **Название программы:** Дополнительная общеобразовательная программа «Администрирование отеля» (курс для начинающих).

2. **Категория слушателей:** учащиеся 7 – 9 классов школ.

3. **Цель освоение модуля:** Повышение профессиональной грамотности и компетентности школьников по специальности «Гостиничное дело», дать необходимые для их представление о работе администратора отеля.

4. **Форма обучения:** очно / заочная, с применением дистанционных образовательных технологий/ 16 часов.

5. **Освоение модуля предполагает достижение следующего(щих) уровня(ней) квалификации** в соответствии с профессиональным стандартом (профессиональными стандартами) «Работник по приёму и размещению гостей», утверждённого Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г № 659 н, Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 года № 1552.

6. Образовательные результаты:

Слушатель, освоивший программу, должен обладать профессиональной компетенцией: о приёме, регистрации и размещении гостей.

7. Результаты обучения:

В результате освоения модуля слушатель должен приобрести знания и умения, необходимые для качественного изменения перечисленной выше профессиональной компетенции.

Слушатель должен

знать:

- нормативную документацию, регламентирующая деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приёма и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приёме и выписке гостей;
- правила приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.

уметь:

- организовывать рабочее место службы приёма и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.

иметь практический опыт:

- приёма, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице.

8. Учебный план

№ п/п	Наименование раздела	Всего, час	Аудиторные занятия		Дистанционные занятия		Промежуточная аттестация
			из них		из них		
			теоретические занятия (лекции)	практические занятия	теоретические занятия	практические занятия	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Забота о клиенте и навыки межличностного общения	2	1		1		
2	Процедура заселения	4	1	1	1	1	
3	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	2	1	1			
4	Процедура выселения	4	1	1	1	1	
5	Управление конфликтными ситуациями в отеле (гостинице)	2	1	1			
Промежуточная аттестация		2					2

Всего:	16	5	4	3	2	2
--------	----	---	---	---	---	---

9. Тематическое планирование

Наименование раздела программы	Содержание учебного материала	Количество часов	Уровень усвоения
Модуль 1	Содержание:	2	2
Забота о клиенте и навыки межличностного общения	1 Технология коммуникации с гостями гостиницы. Технология преодоления барьеров для эффективной коммуникации.	2	2
Модуль 2	Содержание:	4	2
Процедура заселения	1 Структура и место службы приёма и размещения в системе управления гостиничным предприятием.	2	2
	2 Категории гостей (повторные гости, бизнесмены и командированные, семьи, VIP-гости, молодожёны, студенты, учащиеся, спортсмены)	2	2
Модуль 3	Содержание:	2	2
Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	1 Понятие, особенности предоставления и характеристика основных и дополнительных гостиничных услуг	1	2
	2 Способы предоставления услуги питания в гостиницах	1	2
Модуль 4	Содержание:	4	2
Процедура выселения	1 Стандарты качества обслуживания гостей при выписке	2	2
	2 Управление регистрацией отъезда больших групп гостей	2	2
Модуль 5	Содержание:	2	2
Управление конфликтными ситуациями в	1 Правила поведения в конфликтных ситуациях. Правила работы с возражениями гостей	1	2

отеле (гостинице)	2	Теоретические аспекты проблем, связанных с жалобами клиентов гостиниц	1	2
Промежуточная аттестация	Тестирование		2	3

10. Организационно–педагогические условия

10.1 Материально-технические условия реализации программы

Вид ресурса	Характеристика ресурса и количество
Аудитория	Мультимедийная аудитория, вместимостью более 30 человек.
Мастерская Администрирование отеля	Стойка администратора, офисные столы, офисные стулья, журнальный стол, кресла для гостиной, денежный кассовый ящик, торшер, мини-сейф, часы настольные, табличка под часы, запираемый шкафчик, вешалка – штанга, кулер, кресло офисное на колёсах, зеркало, пылесос, утюг, вентилятор на клипсе, мебель (офисные столы, стулья, тумбы 2-х дверные, вешалки).
Компьютерный класс	Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.
Программное обеспечение для реализации программы на основе дистанционных образовательных технологий или в рамках смешанного обучения	Монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI.
Канцелярские товары	Бумага, ручки, маркеры, плакаты

<i>Другое</i>	Компьютер (моноблок), ноутбук, МФУ, проектор, презентер, экран для проектора, аудиосистема MS Win 10 prof, Microsoft Office 2019, Home and Student, Dr.WebSecuritySpace, катриджи для МФУ.
---------------	--

10.2. Кадровые ресурсы

Вид ресурса	Характеристика ресурса и количество
Руководитель проекта/куратор	Руководитель Ресурсного центра
Разработчик контента	Преподаватель
Лектор	Преподаватель специальных дисциплин
Модератор	Преподаватель
Тьютор	Куратор

10.3. Учебно-методическое обеспечение программы

Основная литература:

1. Агабекян, И. П. Английский язык для сферы обслуживания [Текст]: учебное пособие / И. П. Агабекян. - М.: Проспект, 2017. - 248 с.
2. Акентьева, С. И. Организация туристской индустрии [Текст]: учебник для студ. Учреждения сред. проф. образования / С. И. Акентьева. - М.: Издательский центр «Академия», 2016. - 320 с.
3. Гончарова, Т. А. Английский язык для гостиничного бизнеса [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений нач. проф. образования / Т. А. Гончарова. - 9-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 144 с.
4. Гридин, А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / А.Д. Гридин. - 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 224 с.
5. Ёхина, М.А. Бронирование гостиничных услуг [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. - Издательский центр «Академия», 2017. – 240 с.
6. 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», 2018. – 208 с.
7. Ёхина, М.А. Приём, размещение и выписка гостей [Текст]: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 304с.

Дополнительные источники:

1. Павлова, Н.В. Администратор гостиницы [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Н.В. Павлова — М.: Издательский центр «Академия», 2017. — 80 с.
2. Романова В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: [Текст]: учеб. пособие/ В.А. Романова, [и др.]— Изд.2-е. —Ростов н/Д: Издательский центр «Март»; Феникс, 2018 - 221с.: ил. – («Туризм и сервис»).

Интернет-ресурсы:

1. Портал о гостиничном бизнесе [Электронный ресурс].— <http://prohotel.ru>

11. Оценка качества освоения программы

11.1 Форма промежуточной аттестации по программе:

Наименование разделов учебного плана	Технология и/или метод(ы) проведения оценочного мероприятия	Шкала оценки (баллы, «зачтено» / «не зачтено»)	Размещение оценочных материалов
Промежуточная аттестация	Тестирование	«зачтено» / «не зачтено»	Система дистанционного обучения (Moodle)

11.2 Примеры оценочных материалов для промежуточной аттестации:

1. По продолжительности работы выделяют:
 - 1) круглогодичные гостиницы
 - 2) ведомственные гостиницы
 - 3) первоклассные гостиницы
 - 4) сезонные гостиницы
 - 5) гостиницы смешанного действия
 - 6) мотели

2. По функциональному назначению выделяют:
 - 1) отели эконом класса
 - 2) частные гостиницы
 - 3) транзитные гостиницы

- 4) гостиницы целевые
- 5) гостиницы кратковременного пребывания
- 6) малые отели

3. Какая зона гостиницы формирует первое впечатление о ней:

- 1) вертикальные коммуникации
- 2) вестибюль
- 3) зона отдыха
- 4) лобби-бар

4. Чем определяется класс мягкой мебели в гостинице

- 1) обивкой
- 2) звездностью гостиницы
- 3) ремонтпригодностью
- 4) комплектующими

5. Какое оборудование занимает центральное место в холле гостиницы:

- 1) лифты
- 2) лестницы
- 3) респшен
- 4) информационные стойки

6. Какая зона холла предназначена для проведения кофе – паузы:

- 1) лобби – бар
- 2) зона отдыха
- 3) вертикальные коммуникации
- 4) ресепшен

7. Что можно отнести к вертикальным коммуникациям отеля:

- А) ресепшен
- Б) зона отдыха
- В) лобби-бар
- Г) лифты, лестницы

8. Где должна находиться зона интенсивного пешеходного движения в вестибюле отеля:

- 1) слева от входа
- 2) справа от входа
- 3) посередине от входа к стойке ресепшен

4) в зоне вертикальных коммуникаций

9. Как должен быть организован режим приёма гостей согласно стандарту обслуживания

- 1) с 8-00 до 20-00
- 2) с 12-00 до 24-00
- 3) с 24-00 до 00-00
- 4) с 16-00 до 12-00

10. Как осуществляется приветствие гостя

- 1) стоя за стойкой
- 2) сидя за стойкой
- 3) с улыбкой
- 4) без эмоций

11. Как необходимо обращаться к гостю согласно стандартам обслуживания:

- 1) Гражданин...
- 2) Господин...
- 3) Товарищ...
- 4) Уважаемый...

12. Документ, заполняемый гостем при регистрации в отеле

- 1) заявка
- 2) анкета
- 3) счёт
- 4) ваучер

15. Документ, формируемый при выписке гостя

- 1) заявка
- 2) кассовый отчёт
- 3) счёт
- 4) ваучер

16. Документ, получаемый гостем после оплаты счета:

- 1) анкета
- 2) кассовый чек
- 3) счёт
- 4) карта гостя

17. Стоимость проживания в номере определённой категории

- 1) цена
- 2) тариф
- 3) номинал
- 4) квота

18. Место хранения анкет гостя у администратора

- 1) шкаф
- 2) сейф
- 3) картотека
- 4) ячейка

19. Заселение гостя в номер приводит к ...

- 1) уборке номера
- 2) простоя номера
- 3) закрытию номера
- 4) штрафу

20. Документ, подтверждающий личность гостя

- 1) виза
 - 2) паспорт
 - 3) бронь
 - 4) счёт
- и т.д.

11.3 Критерии и шкала оценки для промежуточной аттестации по программе:

Слушатель считается успешно прошедшим промежуточную аттестацию по дополнительной общеобразовательной программе **Администрирование отеля (курс для начинающих)**, если при тестировании слушатель правильно ответил на 60% от общего количества вопросов.