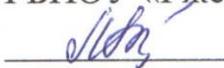


Министерство сельского хозяйства Тверской области
ГБПОУ «Ржевский колледж»

УТВЕРЖДАЮ

И.о. руководителя

ГБПОУ «Ржевский колледж»

 М.И.Безрученко

« 11 » 01 20 21 г

ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ

Администратор гостиницы (дома отдыха)

г.Ржев, 2021г

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями.

ПК 1. Давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.

ПК 2. Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы.

ПК 3. Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия.

1.2. Требования к поступающему для обучения на программе слушателю.

Диплом о среднем профессиональном образовании.

1.3. Трудоемкость обучения:

Общей учебной нагрузки	- 250 часов
в т.ч. - лекции	- 90 часов
- практические занятия	- 136 часов
- текущий контроль (К.Р)	- 14 часов
- промежуточная аттестация (экзамен)	- 2 часа
- итоговая аттестация (дипломная работа)	- 8 часов

2. ХАРАКТЕРИСТИКА НОВОГО ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, НОВОЙ КВАЛИФИКАЦИИ

Выполнение работ «Администратора гостиницы» (дома отдыха) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 «Гостиничный сервис», утвержденного приказом Минобрнауки

№475 от 7 мая 2014 г; разработана на основе профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 №659н; профессиональным стандартом «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. №282н.

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ

Код	Наименование результата обучения
ПК 5.1	Давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.
ПК5. 2	Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы.
ПК 5.3	Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия
ПК 5.3	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
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
ОК 10	Обеспечивать безопасные условия труда в профессиональной деятельности

4. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

4.1 Учебный план

Таблица 1 - Рекомендуемая форма учебного плана

Наименование дисциплин	трудоемкость,	Всего, ауд. час.	Аудиторные занятия, час.	Практические занятия	Текущий контроль* (шт.)	Промежуточная аттестация
			лекции			
1	2	3	4	6	9	12
1.Выполнение работ «Администратора гостиницы» (дома отдыха)	250	226	90	136	14	2
....						
Итоговая аттестация	Зачетная работа (письменно)					

4.2 Содержание обучения по Выполнению работ «Администратора гостиницы» (дома отдыха)

Наименование разделов профессионального модуля междисциплинарных курсов (МДК)	Объем часов	ПЗ	Самостоятельное обучение	Приобретаемые компетенции
Раздел 1. Нормативная документация	34	24	6	ПК -3
Раздел 2. Специфика деятельности администратора в гостинице и доме отдыха	34	24	6	ПК-1
Раздел 3. Структура соподчинения	28	-	12	ПК-2

работников гостиницы				
Раздел 4. Основные дополнительные услуги	48	26	12	ПК-1
Раздел 5. Методы контроля и исполнения	36	30	4	ПК-2
Раздел 6. Правила общения с клиентами	22	12	6	ПК-3
Раздел 7. Правила рассмотрения, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов	42	20	12	ПК-3
Экзамен	2			
Зачетная работа (письменно)	4			
Итого:	250	136	58	

5. Условия реализации программы

5.1. Квалификация преподавателей участвующих в реализации программы

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): - наличие высшего профессионального образования по специальности сервис и туризм, соответствующей профилю модуля; - опыт деятельности в сфере гостиничных услуг; - преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года. Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой Педагогический состав: - специалисты с высшим профессиональным образованием «сервис и туризм -преподаватели междисциплинарных курсов.

5.2. Материально-технические условия реализации программы

Реализация профессионального модуля требует наличия учебного кабинета
Гостиничный сервис
Оборудование учебного кабинета: 1 посадочные места по количеству обучающихся; 2 рабочее место преподавателя; 3 комплект учебно-наглядных пособий «Администратор» 4 бланки отчетности и отчетная документация в работе службы приема и размещения гостей. Технические средства обучения: 1 мультимедиапроектор.

5.3. Учебно –методическая обеспечение программы

Литература.

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учеб пособие. - К.: ВИРА-Р, 2010.
2. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания. – Ростов н/Д: «Феникс», 2011.
3. Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного хозяйства. – Ростов н/Д: «Феникс», 2010.
4. Волков Ю.Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса / Серия «Учебники, учебные пособия». – Ростов н/Д: «Феникс», 2015.
5. Должностная инструкция администратора Службы приема и размещения. // Гостиничное дело. – декабрь, 2017.
6. Иванов В.В., Волов А.Б. Гостиничный менеджмент. – М.: ИНФРА-М, 2016.
7. Иванов, В.В. Гостиничный менеджмент [Текст]: справочное пособие / В.В. Иванов, А.Б. Волов. – М.: ИНФРА - М, 2016. – 384 с.
7. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.Н. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие. – Мн.: ООО «Новое знание», 2017.
8. Каурова А.Д. Организация сферы туризма: Учебное пособие. – Издание 2-е, переработанное и дополненное. – СПб.: «Издательский дом Герда», 2015.- 320 с.
9. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства. – М.: КНОРУС, 2016.

10. Лапина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учеб. для нач. проф. образования / Под ред. канд. пед. наук А.Ю. Лапина. – М.: ПрофОбрИздат, 2017.
11. Папирян А.Г. Менеджмент гостиниц и ресторанов. - М.: 2016.
12. Плотникова Н.И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса: Учебнометодическое пособие. – М.: Советский спорт, 2018.
13. Положение об охране собственности (типовой вид). // Гостиничное дело, - ноябрь, 2016.
14. Труханович Л.В., Щур Д.Л. Кадры в сфере гостиничного обслуживания: Сборник должностных и производственных инструкций. – М.: Изд-во «Финпресс», 2015.
15. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: Учебник / Пер. с англ. – М.: ЮНИТИ, 2016.
16. Федцов В. Г. Культура сервиса. – М., 2016.
17. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Информационные технологии управления в туризме: учебное пособие. – М.: КНОРУС, 2015.
18. Чудновский А.Д. Управление индустрией туризма: учебное пособие. – 2-е изд. А.Д Чудновский, М.А. Жукова, В.С. Сенин. – М.: КНОРУС, 2015. – 448
19. Юдина И. Интернет-бронирование: «завтра» уже пришло» // Гостиница и ресторан: бизнес и управление, 2015. - № 9.

Интернет-ресурсы

1. Бронирование номеров - <http://travel.rin.ru>
2. Гостиницы России www.hotelnews.ru
- 3.История Развития гостеприимства <http://www.stonef.ru/history.htm>
- 4.Туризм biz/publication/719administratorgostinicitonkostiprofessii.html

6.Оценка качества освоения Выполнения работ «Администратора гостиницы» (дома отдыха)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 5.1. Давать устные справки, касающиеся	- точность предоставления устных	Экспертная оценка результатов

<p>услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.</p>	<p>справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха;</p> <ul style="list-style-type: none"> - правильность информирования потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы; - правильность вступления в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха; - умение использовать этику делового общения 	<p>деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - при выполнении и защите результатов практических занятий - при проведении контрольных работ, зачетов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю
<p>ПК 5.2. Осуществлять контроль над исполнением работникам указаний руководства гостиницы</p>	<ul style="list-style-type: none"> - правильность выбора методов осуществления контроля над исполнением работниками указаний руководства гостиницы - осуществление контроля за исполнением работниками указаний руководства гостиницы - знание нормативной документации, регламентирующей деятельность должностных лиц гостиницы; структуры соподчинения работников гостиницы, должностных 	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - при выполнении и защите результатов практических занятий - при проведении контрольных работ, зачетов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю

	обязанности работников гостиницы	
ПК 5.3 Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия	<p>- своевременность и точность в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий;</p> <p>- грамотность и точность оформления документов по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов</p> <p>Давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.- знание правил рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов</p> <p>Давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.</p>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы;</p> <p>- при выполнении и защите результатов практических занятий</p> <p>- при проведении контрольных работ, зачетов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю</p>

Результаты (освоенные общие компетенции)	Освоенные показатели оценки результатов	Формы и методы контроля и оценки
---	--	---

<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</p>	<ul style="list-style-type: none"> - точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии - способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т.д; - наличие положительных отзывов по итогам учебной практики 	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - при выполнении и защите результатов практических занятий - при проведении контрольных работ, зачетов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю
<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p>	<ul style="list-style-type: none"> - точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области контроля качества продукции услуг; - полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональных задач 	
<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</p>	<ul style="list-style-type: none"> - принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля на предприятии индустрии гостеприимства; - принимать стандартные и нестандартные решения 	

	в процессе идентификации продукции и услуг	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач профессионального и личностного развития	
ОК 5. Использование информационно - коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- демонстрации навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- взаимодействие с обучающимися преподавателями, руководителями и кураторами практики в ходе обучения	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	-самоанализ и коррекция результатов собственной работы; - проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой	-проявлять интереса к инновациям в области	

смены технологий в профессиональной деятельности	профессиональной деятельности; - анализ инновации в области приема, регистрации и выписки гостей	
ОК 10. Обеспечивать безопасные условия труда в профессиональной деятельности	-готовность к исполнению воинской обязанности с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)	

7. Разработчик программы

Иванова Светлана Анатольевна - преподаватель высшей категории
ГБПОУ «Ржевский колледж»