

	Комитет по образованию
	Санкт-Петербургское государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Колледж туризма и гостиничного сервиса» (Колледж туризма Санкт-Петербурга)

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор

Колледжа туризма Санкт-Петербурга

С.А. Антонова

«01» апреля 2024г.

**ПРОГРАММА**  
**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ**  
**ПЕРЕПОДГОТОВКИ КВАЛИФИЦИРОВАННЫХ СЛУЖАЩИХ**  
**«Администратор гостиницы (дома отдыха)»**

**ПП СМК - 7.2 -43.02.16 24**

Вид профессиональной деятельности: Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

Уровень квалификации: Администратор гостиницы (дома отдыха) (третий квалификационный уровень)

Срок реализации программы: 252 часа

Категория обучающихся: К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование

**Версия №2**

Дата введения: 01 апреля 2024г.

	<i>Должность</i>	<i>Фамилия</i>
<b>Разработал</b>	<i>Преподаватель</i>	<b>Безрукова С.В.</b> <b>Колесник Л.И.</b>
<b>Проверили</b>	<i>Зав. отделением</i>	<b>Андреева Т.А.</b>
	<i>Председатель ПЦК</i>	<b>Безрукова С.В.</b>
<b>Согласовали</b>	<i>Зам. директора по УПР</i>	<b>Шевченко Е.Ю.</b>
	<i>Зам. директора по ДПО</i>	<b>Кузнецова Л.Г.</b>

### **Аннотация программы**

Реализация программы профессиональной переподготовки квалифицированных служащих «Администратор гостиницы (дома отдыха)» направлена на получение компетенции, необходимой для выполнения нового вида профессиональной деятельности: Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения, приобретение новой квалификации «Администратор гостиницы (дома отдыха)».

Правообладатель программы: Санкт-Петербургское государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Колледж туризма и гостиничного сервиса».

Разработчики: Преподаватели: Безрукова Светлана Валентиновна  
Колесник Лилия Ивановна.

Рассмотрена и одобрена предметно-цикловой комиссией отделения «Гостиничный сервис» Колледжа туризма Санкт-Петербурга  
Протокол № 6 от «07» февраля 2024г

Рассмотрена и одобрена на методическом совете  
Колледжа туризма Санкт-Петербурга  
Протокол № 3 от «29» февраля 2024г.

## **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ**

Образовательная программа профессионального обучения по переподготовке квалифицированных служащих по профессии «Администратор гостиницы (дома отдыха)», государственного автономного профессионального образовательного учреждения «Колледж туризма Санкт-Петербурга» - комплекс нормативно-методической документации, регламентирующей содержание, организацию, реализацию и оценку качества обучающихся по профессии Администратор гостиницы (дома отдыха). Настоящая программа предназначена для профессионального обучения по подготовке квалифицированных рабочих (служащих) лиц, ранее не имевших профессии «Администратор гостиницы (дома отдыха)».

### **1.1 Нормативно-правовые основания разработки программы**

Настоящая программа предназначена для профессионального обучения (*переподготовки*) лиц, ранее не имевших профессии «Администратор гостиницы (дома отдыха)» и составлена с учетом:

- квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках по должностям.

- Профессионального стандарта, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 № 659н;

- ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 8 декабря 2011 г. N 737-ст Дата введения 2013-01-01 по специальности Администратор гостиницы

- Рабочих программ учебного плана по специальности среднего профессионального образования 43.02.10 Туризм утвержденного директором колледжа 09.06.2021г.

Вид профессиональной деятельности: Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

### **1.2. Нормативный срок освоения программы:**

Нормативный срок освоения программы для профессиональной переподготовки – 252 часа.

из них:

- 104 час – практические или лабораторные занятия,
- 108 часов – производственная практики,
- 4 часа – квалификационный экзамен.

### **1.3. Уровень квалификации**

В результате освоения программы переподготовки, обучающимся в соответствии с профессиональным стандартом 33.022п присваивается квалификация «Администратор гостиницы (дома отдыха) - 3 квалификационный уровень;

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

### **1.5. Цель, задачи и планируемые результаты обучения.**

Цель курса – изучить и освоить основы организации работы службы приема и размещения гостиницы.

Обучающийся готовится к новому виду профессиональной деятельности - Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

#### **Задачи:**

- ознакомить с основными законодательными актами, регламентирующими работу службы приема и размещения;
- ознакомить с международными гостиничными стандартами работы при приеме и выезде гостей;
- приобретение теоретических знаний и практических навыков для оказания услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

Выпускник, освоивший данную программу, в соответствии с профессиональным стандартом должен:

#### **иметь практический опыт:**

- Встречи, регистрации и размещения гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- Учета заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

#### **Планируемые результаты обучения.**

Выпускник должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими новому виду деятельности:

	<b>Наименование видов деятельности и новых компетенций</b>
<b>ВД.1</b>	Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
<b>ПК.1.1</b>	Встречать, регистрировать и размещать гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения
	Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения

	Выдача и хранение зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Информирование и прием заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
	Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК.1.2	Организовывать выезд гостей
ПК.1.3	Принимать оплату за проживание
ПК 1.4	Информировать о дополнительных услугах, предоставляемых гостиничным предприятием
ПК 1.5	Взаимодействовать со службами гостиничного предприятия при оказании дополнительных услуг
<b>Выпускник должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями</b>	
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

### 2.1 Учебный план программы

по переподготовке квалифицированных служащих по профессии «Администратор гостиницы»

Индекс	Элементы учебного процесса, в т.ч. общепрофессионального и профессионального циклам	Обязательн. уч.нагр.			форма контроля
		Всего	В т.ч. лаб.и практ. зан.	В т.ч. самостоятельная работа	
01	02	03	04	05	06
<b>ОП.00</b>	<b>Общепрофессиональный цикл</b>	<b>50</b>			
ОП.01	Иностранный язык в профессиональной деятельности	24	24		Диф. зачет



## 2.3 Учебно-тематический план и содержание программы

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
ОПД 01	<b>«Иностранный язык в профессиональной деятельности»</b>	24
<b>Тема 1 Организационная структура гостиницы</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4
	Лексика по тематике темы: службы отеля, наименования должностей	
	<b>Практические занятия</b>	
	ПЗ № 1 Рассказ о службах отеля	
<b>Тема 2 Бронирование гостиничных услуг на английском языке</b>	<b>Содержание учебного материала (указывается перечень дидактических единиц темы)</b>	6
	Лексика по тематике процесса бронирования (прибытие, выбытие, расположение отеля, категории номеров; описание номеров, дополнительные услуги, тарифы и стоимость проживания и услуг) Работа с заявкам	
	<b>Практические занятия</b>	
	ПЗ № 2 Бронирование по телефону	
	ПЗ № 3 Оформление письма-подтверждения на английском языке	
<b>Тема 3 Процесс размещения и регистрации иностранных гостей</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	6
	Лексика по тематике темы: сроки проживания, описание номеров, документы, удостоверяющие личность, дополнительные услуги, тарифы и стоимость проживания и услуг; ключи; правила проживания в отеле. Стандарт работы администратора при заселении индивидуального гостя/группы гостей без бронирования/ с бронированием	
	<b>Стандарт работы администратора при заселении и выезде гостя</b>	
	<b>Практические занятия</b>	
	ПЗ № 4 Прием, размещение и выезд иностранных гостей в гостинице	
<b>Тема 4 Оказание дополнительных услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	6
	Лексика по теме: услуги спа-центра, хранение вещей и ценностей	
	<b>Практические занятия 2</b>	
	ПЗ № 5 Решение ситуационных задач при обращении гостей	

	Дифференцированный зачет	2
<b>ОПД 02</b>	<b>«Охрана труда и пожарная безопасность в гостинице»</b>	
<b>Тема 1</b> Основные положения охраны труда	<b>Содержание учебного материала (указывается перечень дидактических единиц темы)</b>	<b>3</b>
	Ознакомление с нормативными документами. Трудовой кодекс Права и обязанности работников и работодателей в области безопасности и охраны труда. Принципы, задачи функции системы безопасности гостиничного предприятия	
	<b>Информационные (лекционные) занятия</b>	3
	Государственная политика в области охраны труда	2
	Административная, дисциплинарная или уголовная ответственность работодателей и должностных лиц, виновных в нарушении законодательства или иных нормативных правовых актов по охране труда	1
<b>Тема 2</b> Обеспечение безопасности в гостинице	<b>Содержание учебного материала (указывается перечень дидактических единиц темы)</b>	<b>6</b>
	Понятие законодательства в области обеспечения безопасности гостиничных услуг. Характеристика основных источников законодательства в области безопасности туризма, гостиничного бизнеса.	
	<b>Информационные (лекционные) занятия (при наличии, указываются темы)</b>	2
	Обеспечение безопасности в гостинице	1
	Порядок действий портье при возникновении чрезвычайной ситуации	1
	<b>Практические занятия (при наличии, указываются темы)</b>	4
	ПЗ № 1 Проведение инструктажа для персонала (вводный, текущий инструктаж)	2
	ПЗ № 2 Решение производственных экстремальных ситуаций	2
Зачет		<b>1</b>
<b>ОПД 03</b>	<b>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей</b>	
<b>Тема 1</b> Взаимосвязь общения и деятельности	<b>Содержание учебного материала</b> Культура речи – культура поведения, деловой этикет и его значение в деловом общении. Этические принципы общения. Речевой этикет: обращение, приветствие; искусство вести диалог; просьба и требование; дискуссия; правила ведения дискуссии.	
	<b>Информационные (лекционные) занятия</b>	2



	<p>Этические принципы общения. Техники и приемы общения: правила слушания.</p>	
	<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>
	<p>№ 1 Инсценировка с решением проблемы профессиональной деятельности в ситуации диалога. № 2 Ролевые игры на установление контакта, на умение слушать и слышать собеседника. № 3 Тренинг на развитие навыков общения. Анализ невербальных проявлений в общении людей № 4 Тренинг «Мимика, жесты, пантомимика партнера как выражение его психического состояния»</p>	
<b>Тема 2 Конфликты</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	
	<p>Понятие конфликта. Сущность и структура конфликта. Причины конфликтов. Понятие фрустрации. Типы конфликтов. Понятие межличностного конфликта. Межличностные реакции, способствующие возникновению конфликтов.</p>	
	<b>Информационные (лекционные) занятия</b>	<b>2</b>
	Конфликты	
	<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>
	<p>№ 5 Тренинг «Разрешение конфликтов в нестандартных ситуациях при работе с гостями» № 6 Техники психологической безопасности в профессиональном общении.</p>	
<b>Тема 1.3 Деловое общение и его формы</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	
	<p><b>Телефонные переговоры</b> Телефон как средство общения. Этические нормы телефонного разговора. Нормы поведения в телефонной беседе. Этические принципы телефонного разговора. Правила принятия телефонного звонка</p>	
	<b>Информационные (лекционные) занятия</b>	<b>2</b>
	Телефонные переговоры	
	Зачет	<b>2</b>
<b>ПД 01</b>	<b>«Организация приема и размещения гостей»</b>	
<b>Раздел 1 Бронирование гостиничных услуг</b>		

<p><b>Тема 1.1</b> <b>Бронирование номеров</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала (указывается перечень дидактических единиц темы)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• организация деятельности службы бронирования гостиниц;</li> <li>• законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;</li> <li>• виды бронирования</li> <li>• документы бронирования;</li> <li>• правила аннуляции бронирования.</li> </ul>	<p><b>12</b></p>
<p><b>Информационные (лекционные) занятия</b></p>		
<p>Бронирования номеров</p>		<p><b>2</b></p>
<p><b>Практические занятия</b></p>		<p><b>10</b></p>
<p>ПЗ № 1 Выполнение стандарта «Бронирование по телефону». Контроль выполнения стандарта</p>		<p>6</p>
<p>ПЗ № 2 Распределение номеров по заявкам</p>		<p>2</p>
<p>ПЗ № 3 Ответ на бронирование в гостинице</p>		<p>2</p>
<p><b>Раздел 2 Размещение и регистрация в гостинице</b></p>		
<p><b>Тема 2.1</b> Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.</p>	<p><b>Содержание учебного материала (указывается перечень дидактических единиц темы)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• нормативные документы и инструкции, касающиеся выполняемой работы;</li> <li>• правила приема и обслуживания гостей;</li> <li>• типы и системы ключей, правила работы с ключами. Система контроля доступа в помещения гостиницы.</li> </ul>	
<p><b>Информационные (лекционные) занятия (при наличии, указываются темы)</b></p>		
<p>Требования к персоналу службы (ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживаемому персоналу). Функции администратора (Профессиональный стандарт 33.022 «Работник по приему и размещению гостей»); «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ» об оформлении временного проживания в гостинице. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Расчетный час. Час выезда гостей. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.</p>		<p>2</p>
<p>Процесс заселения в гостиницу. Стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения. Стандарт работы с ключами от номеров</p>		<p>2</p>
<p><b>Практические занятия</b></p>		

	ПЗ № 1 Выполнение обязанностей администратора при встрече и размещении различных категорий гостей: индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.	4
<b>Тема 2.2</b> Юридические аспекты и правила регистрации гостей.	<b>Содержание учебного материала</b> Нормативные документы, определяющие правила регистрации по месту пребывания и миграционный учет	
	<b>Информационные (лекционные) занятия</b> <i>(при наличии, указываются темы)</i>	
	Алгоритм действий администратора при регистрации по месту пребывания граждан РФ	2
	Алгоритм действий администратора при миграционном учета иностранных граждан	2
	<b>Практические занятия</b>	
	ПЗ № 2 Подготовка пакета документации для регистрации по месту пребывания граждан РФ	1
	ПЗ № 3 Подготовка пакета документации для миграционного учета иностранных граждан	1
<b>Тема 2.3</b> <b>Предоставление дополнительных услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	
	Нормативная база о хранении вещей и ценностей гостей. Документация службы приема Информирование гостей о предоставляемых гостиницей дополнительных платных услугах. Помощь гостям при нахождении в гостинице	
	<b>Информационные (лекционные) занятия</b>	
	Дополнительные услуги в гостинице Организация хранения ценностей	1
	<b>Практические занятия</b>	
	ПЗ № 4 Информирование гостей о дополнительных услугах	1
	ПЗ № 5 Решение ситуационных задач при выполнении обязанностей администратора	2
<b>Раздел 3 Организация выезда гостей</b>		
<b>Тема 3.1</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>

<p>Документальное оформление кассовых операций</p>	<p>Конституция РФ Федеральный Закон № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа» (статьи 1-3) Классификация ККМ Федеральный Закон № 54-ФЗ от 03.07.2016 (статья 4,7,9) Трудовой Кодекс Статьи 241, 242 Пределы материальной ответственности работника Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями Трудовые действия в обеспечение безопасности денежных средств Федеральный Закон № 54-ФЗ от 03.07.2016 (статьи 5 и 7) Кодекс административных правонарушений о штрафных санкциях при нарушении правил работы с ККТ</p>	
	<p><b>Информационные (лекционные) занятия</b></p>	<p>4</p>
	<p>Документальное оформление кассовых операций</p>	
	<p><b>Практические занятия</b></p>	<p>4</p>
	<p>ПЗ № 1 Работа кассира службы приема и размещения в течение смены</p>	
<p><b>Тема 3.2</b> Оформление выезда гостя и процедура его выписки.</p>	<p><b>Содержание учебного материала</b> Порядок расчета с гостями согласно Правил предоставления гостиничных услуг в РФ (Раздел II «Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах») Оборудование кассового отделения гостиницы Функции кассира службы приема и размещения. Платежные карты. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами Эквайринг. Принцип работы международной платежной системы. OFF Line Sail. Процедура выписки гостя. <b>«Оформление счета при расчете с гостем на выезде»</b> Проксемические особенности невербального общения Оформление документов, подтверждающих пребывание гостя в отеле. Формы безналичных расчетов. Оплата гостем, турагентством, компанией. Варианты оплаты доп. услуг гостем (наличными/ кредитными картами).</p>	<p><b>10</b></p>
	<p><b>Информационные (лекционные) занятия</b></p>	<p>4</p>
	<p>Организация выезда гостей</p>	
	<p><b>Практические занятия</b></p>	
	<p>ПЗ № 2 Правила оформления счетов. Оформление счета Invoice на выезд гостей и счета на дополнительные услуги гостей</p>	<p>2</p>

	ПЗ № 3 Решение ситуационных задач с оформлением счета Invoice гостя и чеков	4
<b>Раздел 4 Профессиональная автоматизированная программа</b>		
	<b>Содержание учебного материала</b> Поддержка информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, заезжающих, выписывающихся)	
	<b>Лабораторные работы</b>	
	ЛР № 1 Правила работы с информационной базой данных гостиницы. Описание и назначение модуля Front Office.	2
	ЛР № 2 Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем	2
	ЛР № 3 Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя. Особенности поселения гостей от группы. Особенности поселения коллектива. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений Переселение гостя из номера. Подселение к гостю в номер	6
	ЛР № 4 Профессиональная автоматизированная программа: Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации	4
	ЛР № 5 Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления. Разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя. Оплата услуг. Выписка гостя.	4
	ЛР № 6 Проведение текущего аудита службы приема и размещения	2
Дифференцированный зачет		2
Вводный инструктаж на рабочем месте	Изучение правил внутреннего распорядка в гостинице Изучение документов, правил заполнения в службе приема	6

Подготовка к работе Контроль за своевременной подготовкой номеров к размещению туристов	Выявление свободных номеров, отслеживание заездов по брони/ выездов, назначение номеров по брони. Информирование служб о необходимости предоставления трансфера и помощи с багажом. Информирование служб о заездах VIP и о запросах гостей	6
Выполнение обязанностей администратора Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения	Прием и обработка заявок на бронирование, полученных по телефону, интернету	12
	Выполнение обязанностей администратора при заселении индивидуальных гостей – граждан РФ	12
	Выполнение обязанностей администратора при заселении индивидуальных гостей – иностранных граждан	12
	Выполнение обязанностей администратора при заселении групп	6
	Выполнение обязанностей администратора при оформлении выезда гостей, прием оплаты за проживание и дополнительные услуги при использовании ККМ	6
	Подготовка документов для регистрации по месту пребывания граждан РФ и иностранных граждан	6
	Оформление выезда гостей, прием оплаты за проживание и дополнительные услуги	6
	Выполнение обязанностей администратора при переселении гостя в другой номер, при продлении проживания или выезде ранее определенного срока	6
Работа с претензиями гостей	Выполнение обязанностей администратора при экстремальных ситуациях (жалобы гостя, утеря ключа, пожар в номере, не работает оборудование)	6
Предоставление гостиничных услуг	Информирование гостей о гостиничных услугах. Оказание помощи при заказе дополнительного обслуживания (заказ такси, заказ в ресторане, Спа-центре и т.п.)	4
	Ведение работы с корреспонденцией для гостя, передача сообщений	2
	Выполнение поручений по просьбе гостя Обеспечение хранения багажа гостей	2
Контроль выполнения стандарта работы администратора	Контроль выполнения стандарта работы администратора при оформлении заезда, выезда, предоставлении гостиничных услуг, регистрации гостей по месту пребывания	6
Ночной аудит	Подведение итогов работы за сутки, проверка начислений	6
	Передача дел и отчетов по окончании смены	2

Дифференцированный зачет		<b>2</b>
-----------------------------	--	----------

## **3 ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

### **3.1 Требования к материально-техническим условиям**

Кабинет «Организации деятельности работников службы приема и размещения»

Кабинет «Безопасности жизнедеятельности»

Лаборатория информатики и специализированных компьютерных программ  
управления гостиницы

Лингафонная лаборатория иностранного языка

Тренинговый кабинет приема и размещения с модулем онлайн бронирования

#### **Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:**

• стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования,  
оснащенная оборудованием:

- ✓ телефон;
- ✓ настенные часы;
- ✓ МФУ; ПК
- ✓ Карточка для регистрационных карточек и для ваучеров;
- ✓ стойка для хранения ключей;
- ✓ машинка для кредитных карт (имитация);
- ✓ стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- ✓ сейф;
- ✓ место хранения наличности;
  - посадочные места по количеству обучающихся;
  - рабочее место преподавателя;
  - интерактивная доска;
  - дидактические пособия;
  - программное обеспечение;
  - видеофильмы по различным темам
  - ККТ.

#### **Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:**



- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- телефон; ККТ, ПК
- настенные часы;
- факс;
- копировальный аппарат;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- машинка для кредитных карт (имитация);
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;
- сейф;
- место хранения наличности.

#### **Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:**

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

### **3.2 Общие требования к организации образовательного процесса**

Объем учебной нагрузки обучающегося составляет 36 академических часов в неделю, включая все виды учебных занятий во взаимодействии с преподавателем.

Учебная деятельность обучающихся предусматривает такие виды учебных занятий, как урок (комбинированное занятие), практическое занятие, лабораторное занятие, учебная и производственная практика, преддипломная практика, самостоятельная работа, а также другие виды занятий, предусмотренные учебным планом.

Для всех видов учебных занятий устанавливается академический час продолжительностью 45 минут, который объединен с последующим часом, общей продолжительностью 90 минут.

Самостоятельная работа обучающихся составляет 72 часа, которая запланирована на подготовку по английскому языку.

Перечень, содержание, объем и порядок реализации дисциплин и модулей образовательной программы определен с учетом примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, профессиональных стандартов, потребностями регионального рынка труда и направлена на соблюдение последовательности освоения профессиональных компетенций, принятой в отрасли.

Учебная и производственная практика реализуются в рамках профессионального модуля профессионального учебного цикла по каждому из основных видов деятельности. Объем часов учебной практики составляет 18 часов, объем производственной практики составляет 36 часов. Итоговая аттестация проводится в форме демонстрационного экзамена.

### **3.3 Информационное обеспечение обучения**

#### **Перечень рекомендуемых учебных, методических изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

##### **Нормативные документы:**

1. Постановление правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 об утверждении «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»
2. Федеральный Закон № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа»
3. Кодекс административных правонарушений о штрафных санкциях при нарушении правил работы с ККТ

##### **Основные источники**

1. Ехина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. для студентов учреждений для сред. проф. образований/ М.А. Ехина - 6-е изд., перераб. - Москва: ИЦ "Академия", 2015. - 320 с.
2. Потапова, И.И. Обслуживание гостей в процессе проживания: учеб. для студентов учреждений для сред. проф. образований/ И.И. Потапова - Москва: ИЦ "Академия", 2015. - 320 с.

3. Корнеев, Н.В. Технологии гостиничной деятельности: учеб. для студентов учреждений для сред. проф. образования/ Н.В.Корнеев и Ю.В.Корнеева - Москва: ИЦ "Академия", 2015. - 280 с - URL: <http://www.academia-moscow.ru/reader/?id=131765>

4. Ёхина, М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учеб. для студентов учреждений для сред. проф. образований/ М.А.Ёхина. -2-е изд., испр. И доп. – Москва: ИЦ «Академия», 2016. -304 с.

5. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. / Н.Ю. Арбузова. - 4-е изд., испр. - Москва, ИЦ "Академия", 2014. - 224с. – URL: <http://www.academia-moscow.ru/reader/?id=105635>

#### **Дополнительная литература**

1. Павлова, Н.И. Администратор гостиницы: учеб. для студентов учреждений для сред. проф. образований/ Н.И.Павлова - 2-е изд.,стер. - Москва: ИЦ "Академия", 2014. - 320 с - URL.: <http://www.academia-moscow.ru/reader/?id=105535>

2. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела: учеб. пособие / С.А. Быстров. - Москва: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с.- URL: <http://znanium.com/catalog/product/529356>

3. Джум, Т.А.Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие./Т.А. Джум. – Москва: ИНФРА-М. 2016. – 368 с.- URL: <http://znanium.com/catalog/product/478441>

4. Семеркова, Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг: учеб../Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.-URL: <http://znanium.com/catalog/product/473650>

5. Можаяева, Н.Г.Гостиничный сервис: учеб. / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - Москва: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с URL:<http://znanium.com/catalog/product/415579>

**Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы в свободном доступе\***

1. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)

2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>

3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>

4. <http://prohotel.ru/>

#### **4 ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ**

Оценка качества подготовки включает текущий контроль и итоговую аттестацию.

Текущий контроль проводится по освоению общепрофессиональных дисциплин в форме зачетов по дисциплинам, проверки результатов выполнения лабораторных работ и практических занятий за счет часов, отведенных на данные дисциплины. По результатам освоения профессиональных дисциплин проводится дифференцированный зачет, зачет за счет часов, отведенных на данные дисциплины. По результатам прохождения учебной и производственной практик на предприятии оформляется на каждого слушателя Аттестационный лист по практике.

Зачет выставляется преподавателем по итогам ответов на вопросы по изученным темам.

Дифференцированный зачет проводится в форме выполнения обучающимся практико-ориентированных заданий в присутствии преподавателя.

Итоговая аттестация проводится в конце курса обучения в форме квалификационного экзамена с элементами демонстрации по результатам освоения программы.

Квалификационный экзамен с элементами демонстрации включает в себя практическую часть и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках. Аттестационной комиссией проводится оценка освоенных выпускниками профессиональных компетенций в соответствии с согласованными с работодателями критериями, утвержденными образовательным учреждением.

Квалификационный экзамен проводится в форме выполнения обучающимся практико-ориентированных заданий с использованием английского языка. Оценивание проводится тремя экспертами (преподаватели, работодатели). Время на выполнение задания - 20 минут

При успешном освоении программы, прохождения итоговой аттестации выдается документ установленного образца.