

Министерство образования Пензенской области
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Пензенской области
«Пензенский колледж современных технологий переработки и бизнеса»

СОГЛАСОВАНО

представитель работодателя

Руководитель СПИР
Пронькина Т.Ю. А.О.

«27»

11



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАПОУ ПО ПКСТПБ

Т.Ю. Пронькина

2020г.

Программа
профессиональной подготовки
по профессии 20063 Администратор гостиницы

Пенза, 2020

Содержание

1. Цели реализации программы	3
2. Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения.	3
3. Содержание программы	4
4. Материально-технические условия реализации программы	12
5. Учебно-методическое обеспечение программы	12
6. Оценка качества освоения программы	12
7. Составители программы	13

1. Цели реализации программы

1.1. Цели реализации программы. Программа профессиональной подготовки по профессии «Администратор гостиницы» направлена на обучение лиц, не имеющих среднего профессионального образования (по профессии рабочего или должности служащего).

2. Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения.

2.1. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций

В результате освоения программы профессиональной подготовки слушатель должен **знать:**

- основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;
- нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона: о Правила проживания в отеле;
- техника безопасности и охраны труда;
- документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями.
- организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб;
- документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности);
- технологический цикл обслуживания гостей;
- особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией;
- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры)
- правила эксплуатации применяемого оборудования и инвентаря
- порядок расчета с посетителями, сдачи наличных денег, чеков, талонов.

уметь:

- эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями;
- поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей;
- оказывать первую доврачебную медицинскую помощь;
- эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс;
- контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности;
- работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями;
- действовать в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций;
- соблюдать политику конфиденциальности;
- соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг;
- использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности.

Программа разработана в соответствии с:

приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.07.2013 № 513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;

единым тарифно-квалификационным справочником работ и профессий рабочих;

спецификацией стандарта компетенции «Администрирование гостиницы» (WorldSkills Standards Specifications).

2.2 Требования к результатам освоения программы

В результате освоения программы присваивается квалификация «Администратор гостиницы».

3. Содержание программы

Категория слушателей: лица, не имеющие среднего профессионального образования (по профессии рабочего или должности служащего).

Трудоемкость обучения: 200 академических часов.

Форма обучения: очная.

При освоении программы могут быть использованы ДОТ, элементы электронного обучения.

3.1. Учебный план

№ лекции	Наименование модулей	Всего, час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практ. занятия	промеж. и итог. контроль	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Теоретическое обучение	32	28		4	Зачет
1.1	Современные профессиональные технологии	16	16			
1.2	Требования охраны труда и техники безопасности	8	6		2	Зачет
1.3	Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS «Администрирование отеля»	8	6		2	Зачет
2.	Профессиональный курс	158	92	54	12	
2.1	Модуль 1 Навыки межличностного общения с гостями	22	8	12	2	Зачет
2.2	Модуль 2 Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение	52	30	20	2	Зачет
2.3	Модуль 3 Помощь гостям во время их пребывания	26	16	8	2	Зачет
2.4	Модуль 4 Продажи услуг отеля	16	8	6	2	Зачет
2.5	Модуль 5 Управление жалобами	10	8	-	2	Зачет
2.6	Модуль 6 Процедура выселения	32	22	8	2	Зачет
3	Квалификационный экзамен: - проверка теоретических знаний; - практическая квалификационная работа (демонстрационный экзамен)	10			10	Демонстрационный экзамен
	ИТОГО	200				

3.2. Учебно-тематический план

№ лекции	Наименование модулей	Всего, час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практ. занятия	промеж. и итог. контроль	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Теоретическое обучение	32	28		4	Зачет
1.1	Современные профессиональные технологии	16	16			
1.2	Требования охраны труда и техники безопасности	8	6		2	Зачет
1.3	Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS «Администрирование отеля»	8	6		2	Зачет
2.	Профессиональный курс	158	92	54	12	
2.1	Модуль 1 Навыки межличностного общения с гостями	22	8	12	2	Зачет
2.1.1	Тема 1.1 Особенности межкультурной коммуникации с гостями		2			
2.1.2	Тема 1.2 Этика общения		2			
2.1.3	Тема 1.3 Способы преодоления барьеров эффективной коммуникации		2			
2.1.4	Тема 1.3 Стандарты внешнего вида сотрудников отеля		2			
2.1.5	Практическое занятие 1 Качественный сервис различным категориям гостей;			2		
2.1.6	Практическое занятие 2 Предоставление точной и полной информацию об услугах и ценовой политике отеля;			2		
2.1.7	Практическое занятие 3 Предоставление туристической информации			2		
2.1.8	Практическое занятие 4 Профессиональные отношения с коллегами, партнерами и потребителями			2		
2.1.9	Практическое занятие 5 Техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации			2		
2.1.10	Практическое занятие 6 Координация взаимодействия служб отеля			2		
	реакция на специальные запросы					

2.2	Модуль 2 Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение	52	30	20	2	Зачет
2.2.1	Тема 2.1 Особенности процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом		2			
2.2.2	Тема 2.2 Каналы прямых и непрямых продаж		2			
2.2.3	Тема 2.3 Технология работы с автоматизированными системами управления		2			
2.2.4	Тема 2.4 Тарифная политика отеля		2			
2.2.5	Тема 2.5 Виды бронирования		2			
2.2.6	Тема 2.6 Способы гарантирования и аннулирования бронирования		2			
2.2.7	Тема 2.7 Основные финансовые показатели деятельности отеля		2			
2.2.8	Тема 2.8 Политика взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами		2			
2.2.9	Практическое занятие 1 Различные виды бронирования			2		
2.2.10	Практическое занятие 2 Различные способы бронирования номерного фонда;			2		
2.2.11	Практическое занятие 3 Бронирование номерного фонда в зависимости от запроса			2		
2.2.12	Практическое занятие 4 Работа с комментариями к бронированию			2		
2.2.13	Практическое занятие 5 Использование программного обеспечение для совершения бронирования			2		
2.2.14	Тема 2.9 Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей		2			
2.2.15	Тема 2.10 Процедура выдачи ключей, виды ключей;		2			
2.2.16	Тема 2.11 Требования к регистрации гостей		2			
2.2.17	Тема 2.12 Особенности работы с профайлом гостя		2			
2.2.18	Тема 2.13 Предоставление бесплатных и платных дополнительных услуг		2			
2.2.19	Тема 2.14 Технология работы с		2			

	автоматизированными системами управления (АСУ);					
2.2.20	Тема 2.15 Прием и хранение багажа и ценных вещей		2			
2.2.21	Практическое занятие 6 Процедура идентификации личности гостя			2		
2.2.22	Практическое занятие 7 Хранение и актуализация всей необходимой документации и информации, касающейся проживания гостей			2		
2.2.23	Практическое занятие 8 Предоставление корректной информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля;			2		
2.2.24	Практическое занятие 9 Регистрация запросов гостей			2		
2.2.25	Практическое занятие 10 Подготовка необходимой документации для произведения расчетов с гостями			2		
2.3	Модуль 3 Помощь гостям во время их пребывания	26	16	8	2	Зачет
2.3.1	Тема 3.1 Механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами		2			
2.3.2	Тема 3.2 Особенности работы с задолженностями по счетам гостей		2			
2.3.3	Тема 3.3 Статистика загруженности номерного фонда		2			
2.3.4	Тема 3.4 Механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля		2			
2.3.5	Тема 3.5 Процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office		2			
2.3.6	Тема 3.6 Алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей		2			
2.3.7	Тема 3.7 Соблюдение безопасности при работе с денежными средствами		2			
2.3.8	Тема 3.8 Особенности работы с банковскими картами		2			
2.3.9	Практическое занятие 1 Эффективное использование компьютера, стандартного офисного программного			2		

	обеспечения и АСУ					
2.3.10	Практическое занятие 2 Ведение счета вручную для денежных средств			2		
2.3.11	Практическое занятие 3 Процедура передачи смены			2		
2.3.12	Практическое занятие 4 Оплата услуг банковскими картами и выдача соответствующих кассовых документов			2		
2.4	Модуль 4 Продажи услуг отеля	16	8	6	2	Зачет
2.4.1	Тема 4.1 Цель рекламной деятельности, используемой отелем		2			
2.4.2	Тема 4.2 Роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли		2			
2.4.3	Тема 4.3 Роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю		2			
2.4.4	Тема 4.4 Воздействие рекламных материалов (буклеты, прайслисты, визитные карты, официальный сайт).		2			
2.4.5	Практическое занятие 1 Продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания			2		
2.4.6	Практическое занятие 2 Увеличение объема продаж			2		
2.4.7	Практическое занятие 3 Заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.);			2		
2.5	Модуль 5 Управление жалобами	10	8	-	2	Зачет
2.5.1	Тема 5.1 Алгоритм работы с жалобами гостей		2			
2.5.2	Тема 5.2 Гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства		2			
2.5.3	Тема 5.3 Основные методы исследования и анализа проблемной ситуации		2			
2.5.4	Тема 5.4 Принципы, лежащие в основе управления конфликтами		2			
2.6	Модуль 6 Процедура выселения	32	22	8	2	Зачет
2.6.1	Тема 6.1 Выставление счетов при выезде гостя		2			
2.6.2	Тема 6.2 Различные типы оплаты		2			
2.6.3	Тема 6.3 Прием и хранение денежных средств		2			
2.6.4	Тема 6.4 Работа с дебетовыми и кредитными картами		2			

2.6.5	Тема 6.5 Процедура расчетов с корпоративными компаниями		2			
2.6.6	Тема 6.6 Порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации гостем		2			
2.6.7	Тема 6.7 Учёт любых возмещений ущерба		2			
2.6.8	Тема 6.8 Документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя		2			
2.6.9	Тема 6.9 Ускоренная регистрация при процедуре отъезда		2			
2.6.10	Тема 6.10 Процедура и политика позднего выезда		2			
2.6.11	Тема 6.11 Управление регистрацией отъезда для больших групп.		2			
2.6.12	Практическое занятие 1 Регистрация выезда гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля			2		
2.6.13	Практическое занятие 2 Управление ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде			2		
2.6.14	Практическое занятие 3 Управление выездом для больших групп			2		
2.6.15	Практическое занятие 4 Получение платежей: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями;			2		
3	Квалификационный экзамен: - проверка теоретических знаний; - практическая квалификационная работа (демонстрационный экзамен)	10			10	Демонстрационный экзамен
	ИТОГО	200				

3.3. Содержание учебной программы

Современные профессиональные технологии

Требования охраны труда и техники безопасности

Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS

«Администрирование отеля»

Модуль 1 Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение

Тема 1.1 Особенности процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом

Тема 1.2 Каналы прямых и непрямых продаж

Тема 1.3 Технология работы с автоматизированными системами управления

Тема 1.4 Тарифная политика отеля

Тема 1.5 Виды бронирования

Тема 1.6 Способы гарантирования и аннулирования бронирования

Тема 1.7 Основные финансовые показатели деятельности отеля

Тема 1.8 Политика взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными

партнерами

Практическое занятие 1 Различные виды бронирования

Практическое занятие 2 Различные способы бронирования номерного фонда;

Практическое занятие 3 Бронирование номерного фонда в зависимости от запроса

Практическое занятие 4 Работа с комментариями к бронированию

Практическое занятие 5 Использование программного обеспечения для совершения

бронирования

Тема 1.9 Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения

гостей

Тема 1.10 Процедура выдачи ключей, виды ключей;

Тема 1.11 Требования к регистрации гостей

Тема 1.12 Особенности работы с профайлом гостя

Тема 1.13 Предоставление бесплатных и платных дополнительных услуг

Тема 1.14 Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ);

Тема 1.15 Прием и хранение багажа и ценных вещей

Практическое занятие 6 Процедура идентификации личности гостя

Практическое занятие 7 Хранение и актуализация всей необходимой документации и информации, касающейся проживания гостей

Практическое занятие 8 Предоставление корректной информации об инфраструктуре и номерном фонде отеля;

Практическое занятие 9 Регистрация запросов гостей

Практическое занятие 10 Подготовка необходимой документации для произведения расчетов с гостями

Модуль 2 Помощь гостям во время их пребывания

Тема 2.1 Механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами

Тема 2.2 Особенности работы с задолженностями по счетам гостей

Тема 2.3 Статистика загруженности номерного фонда

Тема 2.4 Механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля

Тема 2.5 Процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office

Тема 2.6 Алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей

Тема 2.7 Соблюдение безопасности при работе с денежными средствами

Тема 2.8 Особенности работы с банковскими картами

Практическое занятие 1 Эффективное использование компьютера, стандартного офисного программного обеспечения и АСУ

Практическое занятие 2 Ведение счета вручную для денежных средств

Практическое занятие 3 Процедура передачи смены

Практическое занятие 4 Оплата услуг банковскими картами и выдача соответствующих кассовых документов

Модуль 3 Продажи услуг отеля

Тема 3.1 Цель рекламной деятельности, используемой отелем

Тема 3.2 Роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли

Тема 3.3 Роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю

Тема 3.4 Воздействие рекламных материалов (буклеты, прайслисты, визитные карты, официальный сайт).

Практическое занятие 1 Продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания

Практическое занятие 2 Увеличение объема продаж

Практическое занятие 3 Заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.);

Модуль 4 Управление жалобами

Тема 4.1 Алгоритм работы с жалобами гостей

Тема 4.2 Гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства

Тема 4.3 Основные методы исследования и анализа проблемной ситуации

Тема 4.4 Принципы, лежащие в основе управления конфликтами

Модуль 5 Процедура выселения

Тема 5.1 Выставление счетов при выезде гостя

Тема 5.2 Различные типы оплаты

Тема 5.3 Прием и хранение денежных средств

Тема 5.4 Работа с дебетовыми и кредитными картами

Тема 5.5 Процедура расчетов с корпоративными компаниями

Тема 5.6 Порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения

компенсации гостем

Тема 5.7 Учёт любых возмещений ущерба

Тема 5.8 Документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя

Тема 5.9 Ускоренная регистрация при процедуре отъезда

Тема 5.10 Процедура и политика позднего выезда

Тема 5.11 Управление регистрацией отъезда для больших групп.

Практическое занятие 1 Регистрация выезда гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля

Практическое занятие 2 Управление ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде

Практическое занятие 3 Управление выездом для больших групп

Практическое занятие 4 Получение платежей: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями;

3.4. Календарный учебный график (порядок освоения модулей)

Период обучения (дни, недели)*	Наименование раздела, модуля
1 неделя	Теоретический курс: современные профессиональные технологии; требования ОТ и ТБ Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS «Администрирование отеля» Модуль 1 Навыки межличностного общения с гостями
2 неделя	Модуль 2 Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение
3 неделя	Модуль 3 Помощь гостям во время их пребывания
4 неделя	Модуль 4 Продажи услуг отеля Модуль 5 Управление жалобами
5 неделя	Модуль 6 Процедура выселения

4. Материально-технические условия реализации программы

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1	2	3
Аудитория	Лекции	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска
Лаборатория (4 рабочих места)	Лабораторные работы	Расходные материалы: Мебель, оборудование.
Компьютерный Класс	Практические занятия, тестирование	Компьютеры
Лаборатория (4 рабочих места)	Демонстрационный экзамен	Расходные материалы: Мебель, оборудование.

5. Учебно-методическое обеспечение программы

- Инструкция по Техники безопасности и Охране труда;
- Профессиональный стандарт «Администратор гостиницы» (Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г. N 659н);
- Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих;
- Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (Утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. N 1085)
- Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
- Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения,2018г.
- Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда,2019г.
- Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда,2017г.
- Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж,2018г.
- Официальный сайт оператора международного некоммерческого движения WorldSkills International - Союз «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)- Режим доступа: <https://worldskills.ru>;
- Единая система актуальных требований Ворлдскиллс -Режим доступа: <https://esat.worldskills.ru>.

6. Оценка качества освоения программы

Промежуточная аттестация по программе предназначена для оценки освоения слушателем модулей (разделов) программы проводится в виде зачетов и экзаменов.

Теоретический курс: современные профессиональные технологии; требования ОТ и ТБ, Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS «Администрирование отеля» – зачет.

Модуль 1 Навыки межличностного общения с гостями – зачет.

Модуль 2 Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение – зачет.

Модуль 3 Помощь гостям во время их пребывания – зачет.

Модуль 4 Продажи услуг отеля – зачет.

Модуль 5 Управление жалобами – зачет.

Модуль 6 Процедура выселения – зачет.

По окончании обучения: Демонстрационный экзамен.

По результатам любого из видов итоговых промежуточных испытаний, выставляются отметки четырех балльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

7. Составители программы

Гудкова Д.Р., преподаватель, ГАПОУ ПО ПКСТПБ

Глебова И.О., преподаватель, ГАПОУ ПО ПКСТПБ