****

****

**СОДЕРЖАНИЕ**

стр.

1.Цели реализации программы …………………………………………………....4

2.Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения…..4

3.Содержание программы……………………………………………………….....5

4.Организационно-педагогические условия реализации программы………..…7

5. Оценка качества освоения программы………………………........……………7

1. **Цели реализации программы**

Дополнительная общеразвивающая программа «Администрирование отеля (с учетом стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля»)» разработана с учетомкомпетенции «Администрирование отеля» WorldSkills Russia, направленных на опережающую подготовку кадров – дать студентам возможность осознанно выбрать профессию в быстро меняющемся мире, определиться с образовательной траекторией и в будущем без проблем найти свое место на рынке труда.

**2. Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения**

* 1. **Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации**

Программа разработана в соответствии со:

* спецификацией стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля»;
* требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело от 09.12.2016 г. № 1552.

Реализация программы возможна с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

**2.2. Требования к результатам освоения программы**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения программы должен:

**иметь практический опыт:**

- приёма, регистрации и размещения гостей;

- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;

- заключения договоров;

- участия в заключении договоров;

- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

- подготовки счетов и организация отъезда гостей;

- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

**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;

**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.

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.

Категория обучающихся по программе: возраст учащихся (дополнительно могут быть указаны социальные или психо-физиологические особенности учащихся).

1. **Содержание программы**

Категория слушателей: школьники, студенты, работники предприятий, учреждений, организаций.

Трудоемкость обучения: 72 часа.

Форма обучения: очная, очно-заочная, с применением ЭО и ДОТ.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование модулей** | **Всего, ак.час** | **В том числе** | | | **Форма контроля** |
| **лекции** | **практ. занятия** | **промеж. и итог.**  **контроль** |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* |
| 1. | Основные операции по телефону | 10 | - | 10 | - |  |
| 2. | Бронирование | 10 | - | 10 | - |  |
| 3. | Заселение | 10 | - | 10 | - |  |
| 4. | Помощь гостям во время их пребывания в отеле | 10 | - | 10 | - |  |
| 5. | Туристическая информация | 10 | - | 10 | - |  |
| 6. | Экстраординарные ситуации в отеле | 10 | - | 10 | - |  |
| 7. | Административные операции | 6 | - | 6 | - |  |
| 8. | Выселение | 6 | - | 6 | - |  |
|  | **ИТОГО:** | **72** | - | **72** | - |  |

**3.2. Учебно-тематический план**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование модулей** | **Всего, ак.час.** | **В том числе** | | |
|  | **лекции** | **практ. занятия** | **промеж. и итог.**  **контроль** |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* |
| **1** | **Модуль 1. Основные операции по телефону** | **10** | **-** | **10** | **-** |
| 1.1 | Основные операции по телефону | 10 | **-** | 10 | **-** |
| **2** | **Модуль 2. Бронирование** | **10** | **-** | **10** | **-** |
| 2.1 | Бронирование | 10 | **-** | 10 | **-** |
| **3** | **Модуль 3. Заселение** | **10** | **-** | **10** | **-** |
| 3.1 | Заселение | 10 | **-** | 10 | **-** |
| **4** | **Модуль 4. Помощь гостям во время их пребывания в отеле** | **10** | **-** | **10** | **-** |
| 4.1 | Помощь гостям во время их пребывания в отеле | 10 | **-** | 10 | **-** |
| **5** | **Модуль 5 Туристическая информация** | **10** | **-** | **10** | **-** |
| 5.1 | Туристическая информация | 10 | **-** | 10 | **-** |
| **6** | **Модуль 6. Экстраординарные ситуации в отеле** | **10** | **-** | **10** | **-** |
| 6.1 | Экстраординарные ситуации в отеле | 10 | **-** | 10 | **-** |
| **7** | **Модуль 7. Административные операции** | **6** | **-** | **6** | **-** |
| 7.1 | Административные операции | 6 | **-** | 6 | **-** |
| **8** | **Модуль 8. Выселение** | **6** | **-** | **6** | **-** |
| 8.1 | Выселение | 6 | **-** | 6 | **-** |
|  | **ИТОГО:** | **72** | **-** | **72** | **-** |

1. **Организационно-педагогические условия реализации программы**
   1. **Материально-технические условия реализации программы**

*Требования к помещению(ям) для учебных занятий:* в соответствии с Санитарно- эпидемиологическими правилами и нормативами СанПиН 2.4.4.3172-14 для организации учебного процесса предполагает наличие:

**Оборудование учебного кабинета**

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

- экран, проектор, магнитная доска;

- дидактические пособия;

- программное обеспечение;

- видеофильмы по различным темам.

**Мастерская:**

«Администрирование отеля».

**Технические средства обучения:**

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);

- компьютер.

**Оборудование тренингового кабинета** – стойка администратора, принтер, буклеты.

**4.2. Учебно-методическое обеспечение программы**

***Список использованной литературы:***

1. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2007

***Список литературы для педагога:***

1. Сорокина А.В. «Организация обслуживания в гостиницах и туристских

комплексах». Учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2007

***Интернет-сайты:***

1. [www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru/)

2. <http://www.stonef.ru/history.htm>

3.  [http://all-hotels.ru](http://all-hotels.ru/)

**4.3. Кадровые условия реализации программы**

Количество ППС (физических лиц), привлеченных для реализации программы профессионального обучения - 4 чел.

Данные ППС, привлеченных для реализации программы

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | ФИО | Должность |
|  | Семенченко Светлана Владимировна | преподаватель |
|  | Павлова Валентина Дмитриевна | преподаватель |
|  | Белобаева Мария Николаевна | преподаватель |
|  | Маркова Марина Вячеславовна | преподаватель |

**5. Оценка качества освоения программы**

Промежуточная аттестация по программе предназначена для оценки освоения слушателем модулей (разделов, дисциплин) программы и проводится в виде зачетов и (или) экзаменов. По результатам любого из видов итоговых промежуточных испытаний, выставляются отметки по двухбалльной («удовлетворительно» («зачтено»), «неудовлетворительно» («не зачтено») или четырех балльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).