

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Ессентукский центр реабилитации инвалидов и лиц с ограниченными
возможностями здоровья»



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ «Ессентукский ЦР»

Г.В. Гогжаева

29.06.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,
должностям служащих

Специальность 43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

г. Ессентуки
2023 г.

Программа профессионального модуля разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта по специальности

Программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.14 Гостиничное дело (базовая подготовка).

Организация-разработчик:
ГБПОУ «Ессентукский ЦР»

Разработчики:
Ковбунова О.А. - мастер производственного обучения.

СОГЛАСОВАНО:
Директор-главный врач
ООО Санаторий им. академика
И.П. Павлова

_____/_____
“ ____ ” _____ 202__ г.

М.П.

Рассмотрена и одобрена на заседании
цикловой методической комиссии по специальностям
«Право и организация социального обеспечения»,
«Гостиничное дело», «Юриспруденция»
протокол № _____ от « ____ » _____ 202__ г.
Председатель цикловой методической
комиссии _____ О. А. Ковбунова

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4-5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6-16
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	17-18
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	19

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Выполнение работ по профессии 20063 Администратор гостиницы (дома отдыха)»

1.1. Область применения рабочей программы

Программа профессионального модуля - является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО: 43.02.14 Гостиничное дело (базовая подготовка).

«Выполнение работ по профессии 20063 Администратор гостиницы (дома отдыха)»

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.

2. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области при наличии среднего (полного) общего образования.

Уровень образования- среднее общее (полное), для дополнительного образования- только профессиональная подготовка, без предъявления требований к опыту работы.

1.2. Цели и задачи модуля- требования к результатам освоения модуля:

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

иметь практический опыт:

- **уметь:**

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

- **знать:**

-

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 212 часа, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 131 часов;

- самостоятельной работы обучающегося 81 часов.

1.4. Результаты освоения учебной дисциплины общепрофессионального цикла является овладение обучающимися общими (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями:

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.

5.2. Менеджер (базовой подготовки) должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

5.4.5. Управление персоналом.

ПК 5.1. Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.

ПК 5.2. Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.

ПК 5.3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.

ПК 5.4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.

ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.

5.4.6. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	212

Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	131
в том числе:	
- практические занятия	
- контрольные работы	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	81
в том числе:	
- индивидуальное проектное задание	
- тематика внеаудиторной самостоятельной работы	
Итоговая аттестация в форме зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг»

Наименование тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	
1	2	3	4	
Раздел 1. Тема 1.1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	Содержание учебного материала	8	2	
	Нормативно-правовая база гостиничного сервиса: Гражданский кодекс РФ	1		
	Нормативно-правовая база гостиничного сервиса: Федеральный закон «Об основах туристической деятельности в РФ»	1		
	Нормативно-правовая база гостиничного сервиса: Правила предоставления гостиничных услуг в РФ	1		
	ГОСТ 50764-95 «Услуги общественного питания»; ГОСТ 28-1-95 «Общественное питание. Требования к производственному персоналу». ГОСТ 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий» ГОСТ 28-1-95 «Общественное питание. Требования к производственному персоналу».	1		
	СанПин 42-123-5777-91 «Санитарные правила. Условия, сроки хранения особо скоропортящихся продуктов»	1		
	ГОСТ Р 51185-98 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования	1		
	ГОСТ Р 50644-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов	1		
	Практические занятия			
	Нормативно-правовая база гостиничного сервиса: Закон РФ «О защите прав потребителей».	1		
Самостоятельная работа обучающихся: - Подготовка ознакомительной презентации с гостиницами.		4		

	- проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы.		
Раздел 2 Тема 2.1 Философия гостиничного бизнеса	Содержание учебного материала	17	1
	Фирменные стандарты обслуживания.	1	
	Основные понятия и определения: имидж, корпоративная культура, фирменные стандарты.	1	
	Фирменные стандарты работы администратора гостиницы.	1	
	Работа с замечаниями и жалобами гостей.	1	
	Фирменные стандарты поведения с коллегами	1	
	Практические занятия		
	Стандарты делового этикета	1	
	Контрольная работа Культура речевого этикета	1	
Раздел 3 Тема 3.1 Организация рабочего места администратора гостиницы	Содержание учебного материала	38	2
	Месторасположение службы приёма и размещения гостей.	1	
	Рабочее место администратора	1	
	Организация работы службы приёма и размещения гостей	1	
	Обязанности администратора	1	
	Ценовая политика гостиницы	1	
	Сбор и хранение информации о клиенте	1	
	Администратор должен знать	1	
	Обязанности старшего администратора	1	
	Дополнительные обязанности смен службы приёма и размещения	1	
	X-отчет и Z-отчет	1	
	Администратор ночной смены обязанности.	1	
Процедура заселения (check in)	1		

График работы службы приёма и размещения.	1	
Нестыкующееся расписание.	1	
Характеристика рабочих смен в службе приёма и размещения.	1	
Обязанности администратора службы приёма и размещения.	1	
Профессиональные качества администратора.	1	
Осуществление сбора и хранения информации о клиентах	1	
Информационная работа с гостями	1	
Профессиональные знания администратора: правила предоставления гостиничных услуг.	1	
Профессиональные знания администратора: порядок классификации объектов гостиничной индустрии.	1	
Профессиональные знания администратора: системы и типы бронирования.	1	
Профессиональные знания администратора: технология приёма заявок и их обработка.	1	
Профессиональные знания администратора: порядок оформления проживания.	1	
Профессиональные знания администратора: порядок оплаты услуг по брони.	1	
Администратор обязан знать: техническое оснащение службы приёма и размещения.	1	
Администратор обязан знать: отчётные документы службы приёма и размещения	1	
Должностная обязанность администратора: безопасность проживания гостей	1	
Должностная обязанность администратора: знать правила регистрации иностранных гостей	1	
Должностная обязанность администратора: не допускать конфликтов	1	
Обязанности администратора ночной смены	1	

	Практические занятия	3	
	Дополнительные обязанности смен службы приема и размещения: утренняя смена.	1	
	Дополнительные обязанности смен службы приема и размещения: вечерняя смена.	1	
	Дополнительные обязанности смен службы приема и размещения: ночная смена.	1	
	Контрольная работа	3	
	Должностные обязанности старшего администратора смены.	1	
	Зачет	1	
	Зачет	1	
	Самостоятельная работа обучающихся: <ul style="list-style-type: none"> - Подготовка сообщений «Правила этикета при обслуживании гостей». - проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. 	6	
Раздел 4	Содержание учебного материала	18	1
Тема 4.1 Стандарты операционных технологий.	Процедура заселения (check in)	1	
	Процедура заселения (check in): приветствие гостя.	1	
	Процедура заселения (check in): регистрация гостя без брони.	1	
	Процедура заселения (check in): регистрация гостя по брони.	1	
	Договор на бронирование	1	
	Регистрация иностранного гостя.	1	
	Регистрация иностранного гостя: категории граждан не подлежащих учёту по месту пребывания.	1	
	Регистрация VIP-гостя.	1	
	Открытие счета гостя.	1	
	Оплата наличными.	1	

	Оплата кредитной картой.	1	
	Предварительная авторизация.	1	
	Безналичный расчет.	1	
	Оплата ваучером.	1	
	Практические занятия		
	Оформление карты гостя	1	
	Оформление бумажной карточки.	1	
	Контрольная работа		
	Приветственное письмо VIP-гостю.	1	
	Регистрация туристической группы.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся: - Подготовка сообщений «Виды оплаты» - Подготовка конспектов. - Подготовка презентации «Гостиничная индустрия».		
Тема 4.2 Оказание дополнительных услуг гостям.	Содержание учебного материала	7	2
	Модуль PMS (Property Management System)	1	
	Использование модуля PMS (Property Management System)	1	
	Оплата транспортных услуг.	1	
	Оплата экскурсионных услуг.	1	
	Оплата услуг по обеспечению билетами.	1	
	Администратор гостиницы должен виды продаж и ценовую политику гостиницы.	1	
	Практические занятия		
	Коды в программе PMS Opera	1	
	Самостоятельная работа обучающихся: - выполнение домашних заданий; - проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы.		
Тема 4.3 Процедура выселения.	Содержание учебного материала	14	2
	Процедура выселения (check out)	1	

	Порядок расчета с гостем.	1	
	Полный расчет с гостем	1	
	Возврат денег гостю.	1	
	Расчет наличными.	1	
	Расчет кредитными картами.	1	
	Счета Signature on file	1	
	Оплата безналичным расчетом.	1	
	Оплата ваучером.	1	
	Именные чеки.	1	
	Дорожные чеки.	1	
	Практические занятия		
	Выписка гостя.	1	
	Поощрение гостя.	1	
	Юбилейные визиты.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся: - Подготовка сообщений «Виды заявок по бронированию» - Подготовка конспектов.		
Раздел 5. Технология обслуживания гостя в мини-отеле. Тема 5.1. Теоретические аспекты обслуживания гостей в мини-отелях	Содержание учебного материала	21	
	Характеристики мини-отеля	1	1
	Главные отличительные черты и особенности мини-отелей	1	2
	Общероссийские тенденции мини-отелей	1	
	Методические рекомендации, представляющее интерес для мини-отелей	1	
	Процесс обслуживания гостей в мини-отеле	1	
	Порядок заселения гостя	1	
	Платные и бесплатные услуги в мини-отеле	1	

	Критерии качества гостиничных услуг	1	
	Карта постоянного клиента.	1	
	Приём заказа на дополнительные услуги	1	
	Текущая работа администратора смены	1	
	Технологический цикл обслуживания: Бронирование (reservation).	1	
	Технологический цикл обслуживания: заселение (check in)	1	
	Технологический цикл обслуживания: проживание гостя в гостинице и его обслуживание (staying)	1	
	Технологический цикл обслуживания: выселение (check out)	1	
	Порядок заселения по брони	1	
	Порядок заселения без брони	1	
	Практические занятия		
	Карта постоянного клиента	1	
	Заказ на экскурсию	1	
	Текущая работа администратора смены	1	
	Контрольная работа		
	Зачет	1	
	Самостоятельная работа обучающихся: - выполнение домашних заданий; - проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы.		
Тема 5.2 Особенности обслуживания гостей в мини-отелей	Содержание учебного материала	2	2
	Преимущества мини-отелей	1	
	Пути совершенствования обслуживания гостей в мини-отелей	1	
	Самостоятельная работа обучающихся: - выполнение домашних заданий; - проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы.		2

Раздел 6 Использование в работе администратора новейших информационных технологий Тема 6.1 Модули управления функциями администратора.	Содержание учебного материала	4	
	Компьютерные технологии в управлении гостиницей	1	
	Базовый модуль администратора	1	
	Модуль службы приёма и размещения	1	
	Практические занятия		
	Модуль бронирования гостиничных номеров.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся: - выполнение домашних заданий; - проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы.		
6.2 Системы управления гостиницей.	Содержание учебного материала	8	
	Первые АСУ. Базовая конфигурация (основ функции) и расширение	1	
	Система Hotel-2000 - функциональные компоненты.	1	
	Программа Opera Enterprise Solution	1	
	Корпоративная информационная система Intellect Style.	1	
	Программа Shelter.	1	
	Программные продукты компании Libra International		
	Система «Эдельвейс» компании «Рексфорт»		
	Практические занятия		
	Система автоматизации «Отель-2» и «Отель -3»	1	
	Программные продукты «Синимекс: гостиница»		
	Контрольные работы		
	Дифференцированный зачет	1	
	Дифференцированный зачет	1	
		Самостоятельная работа обучающихся: - выполнение домашних заданий; - проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы.	

	ВСЕГО:	131	
--	---------------	------------	--

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – *ознакомительный* (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – *репродуктивный* (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – *продуктивный* (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов междисциплинарного курса, кабинета архивоведения, документационного обеспечения управления и лабораторий документоведения и учебной канцелярии.

Оборудование учебных кабинетов:

- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия по темам модуля;
- учебно-наглядные пособия;
- компьютеры, проектор, экран.

Оборудование лаборатории:

- комплект учебно-методической документации;
- компьютеры с лицензионным программным обеспечением общего и профессионального назначения, выход в Internet;
- принтер;
- сканер;
- колонки;
- проектор.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную производственную практику, которая напрямую связана с тематикой МДК. Производственная практика в рамках модуля проводится концентрировано.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. И. И. Павлова «Администратор гостиницы»
2. Гридин А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания : учеб. пособие для студ. Учреждений сред. Проф. образования / А. Д. Гридин. – 2-е изд., стер. – М. ; Издательский центр «Академия», 2018. -224 с.
3. Джум Т. А., Денисова Н. И. Организация гостиничного хозяйства : учеб. пособие / Т. А. Джун, Н. А. Денисова – М. : Магистр : ИНФА-М, 2020. – 400 с.

4. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах : учеб. пособие для студ. сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – М. : Издательский центр «Академия», 2018. – 208 с.
5. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : учебник для нач. проф. образования : учеб. пособие для сред. проф. образования / И. Ю. Ляпина. – 5-е изд., испр. И доп. – М. : Издательский центр «Академия», 2021. – 208 с.
6. Романова В. А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование : учеб. пособие. – В. А. Романов, [и др.] – Изд. 2-е. – Ростов н/Д : Издательский центр «МарТ»; Феникс, 2022. – 221с.
7. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие / А. В. Сорокина. – М. : Альфа-М : ИНФА-М, 2019. – 304 с.

Дополнительный источники

1. Арбузов А. Ф. География туризма : учебник для студ. сред. проф. образования / А. Ф. Арбузов. – М. : Издательский центр «Академия», 2019. – 160 с.
2. Медлик С., Инграм Х. Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса / С. Медлик. Х. Ингам; [пер. с англ. А. В. Павлов]. – М : ЮНИТИ-ДАНА, 2018. – 239 с.
3. Можаяева Н. Г., Богинская Е. В. Туризм : учебник для студентов СПО / под ред. Проф. А. А. Скамницкого. - М. : Гардарики, 2022. 270 с.
4. Тимохина Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учеб. пособие. – М.: ИД « Форум»: ИНФА-М, 2020. – 256 с.
5. Чудновский А.Д. Гостиничный и туристский бизнес.– М.: Тандем, 1921. – 352 с.

Журналы:

1. «Гостиничное дело»
2. Справочная литература: «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Интернет -ресурсы:

1. www.forbestraveler.com./Hotels.su/
2. <http://www.travelmole.com>
3. www.hotelnews.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических

занятий, тестирования, проверки домашнего задания, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<i>1</i>	<i>2</i>
Умения:	
организовывать рабочее место службы бронирования;	Практические и самостоятельные работы, тестирование, деловая игра
оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;	Практические работы, выполнение индивидуальных проектных заданий
вести учет и хранение отчетных данных; владеть технологией ведения телефонных переговоров;	Практические и контрольные работы, представленные рефераты и сообщения, самостоятельно подготовленные учащимися по изученным темам, ответы при устных опросах
аннулировать бронирование;	Практические и самостоятельные работы, тестирование, деловая игра
консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;	Практические и самостоятельные работы, тестирование, деловая игра
осуществлять гарантирование бронирования различными методами;	Практические работы, выполнение индивидуальных проектных заданий
использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;	Практические и контрольные работы, представленные рефераты и сообщения, самостоятельно подготовленные учащимися по изученным темам, ответы при устных опросах
Знания:	
правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;	Опрос, индивидуальные задания, тестирование
организацию службы бронирования; виды и способы бронирования;	Опрос, творческие задания, выполнение заданий рабочей тетради, контрольная работа
виды заявок по бронированию и действия по ним;	Опрос, выполнение заданий рабочей тетради
последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;	Практическая работа, ответы при устных опросах учащихся, представленные рефераты по

	определенным темам, контрольная работа
состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;	Опрос, индивидуальные задания, тестирование
правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;	Опрос, творческие задания, выполнение заданий рабочей тетради, контрольная работа
особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;	Опрос, выполнение заданий рабочей тетради
правила аннулирования бронирования;	Практическая работа, ответы при устных опросах учащихся, представленные рефераты по определенным темам, контрольная работа
правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;	Опрос, выполнение заданий рабочей тетради
состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования	Практическая работа, ответы при устных опросах учащихся, представленные рефераты по определенным темам, контрольная работа