|  |
| --- |
| **УТВЕРЖДАЮ****Директор АНО «УЦДПО****«Прогресс»****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Н. Селюков**«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 г. |

ПРОГРАММА

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

 И ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ БИЛЕТЫ

ПО ПРОФЕССИИ:

«АДМИНИСТРАТОР СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»

|  |
| --- |
| Рассмотрена и утверждена Педагогическим Советом АНО «УЦДПО «Прогресс»  |

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Программа обучения разработана в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12. 12 № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

 - Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 18 апреля 2013 г. N 292 г. Москва "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения";

- Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. N 659н "Об утверждении профессионального стандарта "Работник по приему и размещению гостей". Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. N 659н "Об утверждении профессионального стандарта "Работник по приему и размещению гостей"

 Рабочая программа профессионального модуля – является вариативной составляющей примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11. Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

Выполнение работ по профессии «Администратор гостиницы (дома отдыха) » и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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

2. Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы.

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

4. Предоставлять дополнительные услуги

**Цели и задачи программы – требования к результатам освоения программы**

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

А) иметь практический опыт:

- выполнения работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха);

Б) уметь:

- соблюдать трудовое законодательство и правила охраны труда.

- информировать потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы;

- вступать в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха;

- использовать этику делового общения;

- контролировать исполнение работниками указаний руководства гостиницы;

- оформлять документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведению соответствующих организационно-технические мероприятия.

-оформлять документы на предоставление дополнительных услуг

В) знать:

- основные и дополнительные услуги гостиницы;

- расположение городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха,

- этику делового общения;

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы;

- структуру соподчинения работников гостиницы, должностные обязанности работников гостиницы;

- методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы;

- правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятий;

- постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся деятельности администратора гостиницы (дома отдыха);

- правила общения с клиентами;

- трудовое законодательство и правила охраны труда.

 **Рекомендуемое количество часов на освоение программы:**

Всего – 220 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 120 часов

производственное обучение – 96 часов.

**Требования к минимальному материально-техническому обеспечению:**

 Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета «Выполнение работ по должности служащего. Администратор гостиницы».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: 10 посадочных мест (столы письменные фанерные, стулья с сиденьями и спинками), рабочее место преподавателя (стул и стол преподавателя), доска аудиторная двухсторонняя, комплект учебно-методической документации (комплект форм, бланков для приема, регистрации и выписки гостей).

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиа-проектор, экран, электронные видеоматериалы, принтер, сканер, телефонный и факсимильный аппараты.

**Выполнение работ по должности служащего**

**«Администратор службы приема и размещения»**

|  |  |
| --- | --- |
| Результатом освоения программы является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Выполнение работ по должности служащего «Администратор службы приема и размещения», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями: **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.  |
| ПК 5.2  | Осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы.  |
| ПК 5.3  | Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводить соответствующие организационно-технические мероприятия.  |
| ПК.5.4.  | Предоставлять дополнительные услуги  |
| 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.  | Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).  |

**УЧЕБНЫЙ ПЛАН ПО ПРОФЕССИИ:**

«АДМИНИСТРАТОР СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ пп.** | **Наименование раздела или тем программы.** | **Общее кол-во часов** |
| **Планов.** | **Фактич.** |
|  | Теоретическое обучение | 120 | 120 |
| 1 | **Нормативная документация, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы (дома гостиницы). Специфика деятельности администратора в гостиницах и домах отдыха.**  | **24** | **24** |
| 1.1 | Должностные обязанности администратора гостиницы (дома отдыха). | 8 | 8 |
| 1.2 | Требования, предъявляемые к администратору гостиницы, связанные с определенной спецификой деятельности в данной должности. | 8 | 8 |
| 1.3 | Специфика деятельности администратора как функционально-связующего звена всех служб гостиницы. | 8 | 8 |
| 2 | **Структура соподчинения работников гостиницы (дома отдыха), должностные обязанности работников гостиницы (дома отдыха).**  | **32** | **32** |
| 2.1 | Структура соподчинения работников гостиницы (дома отдыха). | 8 | 8 |
| 2.2 | Организационные документы: устав, должностная инструкция, положение, штатное расписание, их назначение и основные виды | 24 | 24 |
| 3 | **Основные и дополнительные услуги гостиницы (дома отдыха). Методы их предложения.**  | **8** | **8** |
| 3.1 | Основные и дополнительные услуги гостиницы (дома отдыха). | 4 | 4 |
| 3.2 | Методы предложения основных и дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха) | 4 | 4 |
| 4 | **Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).**  | **16** | **16** |
| 4.1 | Понятие контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха). | 8 | 8 |
| 4.2.  | Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).  | 8 | 8 |
| 5 | **Правила общения с клиентами.**  | **24** | **24** |
| 5.1 | Правила общения с клиентами. | 24 | 24 |
| 6 | **Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятий.**  | **16** | **16** |
| 6.1 | Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов. | 8 | 8 |
| 6.2 | Проведение соответствующих организационно-технические мероприятий. | 8 | 8 |
| 7 |  Производственное обучение | 96 | 96 |
|  | Квалификационный экзамен | 4 | 4 |
| Итого учебных часов | 220 | 220 |

**Содержание производственной практики**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ пп.** | **Наименование раздела или тем программы.** | **Общее кол-во часов** |
| **Планов.** | **Фактич.** |
|  | Специфика функций администратора в зависимости от вместимости и назначения гостиницы.  | 16 | 16 |
|  | Специфика функций администратора в РФ и за рубежом.  | 16 | 16 |
|  | Деловой этикет администратора.  | 16 | 16 |
|  | Решение конфликтных ситуаций – как специфика деятельности администратора в гостинице и доме отдыха.  | 16 | 16 |
|  | Набор предоставляемых услуг гостиницы (дома отдыха) в зависимости от категории и расположения.  | 16 | 16 |
|  | Контроль исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).  | 16 | 16 |
| Итого учебных часов | 96 | 96 |

**Информационное обеспечение обучения**

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

**Основные источники:**

1. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.

2. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009.

3. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.

4. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов: одобрена региональными комиссиями ВТО, Мадрид, ноябрь 1989 г. // Международный туризм: правовые акты / Сост. Н.И. Волошин. – М.: Финансы и статистика, 2000.

5. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: федер. закон от 18.07.2006 №109 ФЗ. – М.: Ось-89, 2008.

6. О персональных данных: федер. закон от 27.07.2006 №152 (в ред. от 25 июля 2011 №261-ФЗ) // Российская газета – федер. выпуск. – 2011. – № 5538.

7. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: федер. закон от 25.07.2002 №115-ФЗ. – М.: Ось-89, 2011.

8. О ратификации Конвенции Совета Европы о защите физических лиц при автоматизированной обработке персональных данных: федер. закон от 19.12.2005 №160-ФЗ // Российская газета – федер. выпуск. – 2005. – № 3957.

9. Об информации, информатизации и защите информации: федер. закон от 20.02.95 №24-ФЗ. – М.: Омега-Л, 2006.

10. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи: приказ Министерства спорта, туризма и молодёжной политики РФ от 25 января 2011 г. №35 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2011. – № 14.

11.Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения: приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г.№86 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2005. – № 38.

12. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2012.

13. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебник. - М.: Академия, 2011.

14. Павлова Н.В. Администратор гостиницы.- М, Академия -2012

**Дополнительные источники:**

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие. – Москва: Альфа-М- ИНФРА-М, 2011.

2. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. Учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и допол. – М.: ИНФРА-М, 2009.

**Интернет-ресурсы:**

1. Визовый кодекс ЕС от 13 июля 2009 г. [Электронный ресурс] // сайт Московской государственной юридической академии. – Режим доступа: http/ eulaw.edu.ru

2. Все отели России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://all-hotels.ru

3. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами: конвенция от 15 июня 1979 года // АльянсМедиа: национальное деловое партнёрство [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.businesspravo.ru/Docum/DocumShow\_DocumID\_33270.html

4. Международные гостиничные правила: одобрены Советом Международной гостиничной ассоциацией 2 ноября 1981 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www. frontdesk.ru/files/International\_Hospitality\_law\_1981.doc

5. Новости гостиниц [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.hotelnews.ru

6. О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчётов и (или) расчётов с использованием платёжных карт: федер. закон от 22 мая 2003 №54-ФЗ (в ред. от 25 июня 2012 № 94-ФЗ) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://base.garant.ru/12130951/

7. ОАО «ГАО "Москва"» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gaomoskva.ru>

8. Об информации, информационных технологиях и о защите информации: федер. закон от 27 июля 2006 г. №149-ФЗ (в ред. от 28 июля 2012 г. №139-ФЗ) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://base.garant.ru/12148555/

9. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. №490 (в ред. от 6 октября 2011 г. №824) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://base.garant.ru/10200913/

10. Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учёта по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию: Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995 г. №713 (в ред. от 21 мая 2012 г. №493) [Электронный ресурс]. –

Режим доступа: http://base.garant.ru/10103761/

11. Регламент (ЕС) №526/2006 Европейского парламента и совета от 15 марта 2006 г., устанавливающий Кодекс Сообщества о режиме пересечения людьми границ // Московская государственная юридическая академия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://eulaw.edu.ru/documents/legislation/schengen/schengen\_code.htm

12. AMADEUS Russia [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.amadeus.ru

13. TravelMole [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.travelmole.com>.