

	Министерство образования и науки Астраханской области
	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Астраханской области «Астраханский технологический техникум»
	Основные программы профессионального обучения Отделение Сервиса

**РАССМОТРЕНО**

на заседании  
педагогического совета  
ГБПОУ АО «АТТ»  
Протокол № 2  
от 12.12.2022 г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор ГБПОУ АО «АТТ»  
Лаптева Е.Г.  
приказом № 500  
от 12.12.2022 г.

**ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**

**по профессии 20063 «Администратор гостиницы»  
(профессиональная подготовка)**

Астрахань, 2022

Основная программа профессионального обучения (профессиональная подготовка) по профессии 20063 «Администратор гостиницы» предназначена для лиц, не имеющих среднего профессионального образования (по профессии рабочего или должности служащего). 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». В результате освоения программы присваивается квалификация «Администратор гостиницы».

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональной образовательное учреждение Астраханской области «Астраханский технологический техникум»

Разработчик:

Болтик К.А. – преподаватель ГБПОУ АО «Астраханский технологический техникум»

Одобрено на заседании ЦМК по специальности «Гостиничное дело» № 3 от 08.12.2022 г.

Согласовано на заседании Методического совета ГБПОУ АО «Астраханский технологический техникум» № 3 от 08.12.2022 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели реализации программы	4
2. Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения.	4
2.1. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций	4
2.2. Требования к результатам освоения программы	5
3. Содержание программы	5
3.1. Учебный план	5
3.2. Учебно-тематический план	6
3.3. Содержание учебной программы	10
4. Материально-технические условия реализации программы	12
5. Учебно-методическое обеспечение программы	13
6. Оценка качества освоения программы	13

## **1. Цели реализации программы**

**1.1. Цели реализации программы.** Основная программа профессионального обучения по профессии 20063 «Администратор гостиницы» профессиональная подготовка 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»

## 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: 184 академических часов. Форма обучения: очная.

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

### 3.1. Учебный план

№	Наименование модулей	Всего, час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	Прак. занятия	промеж. и итог. контроль	
1	2	3	4	5	6	7
<b>1.</b>	<b>Теоретическое обучение</b>	<b>26</b>	<b>22</b>		<b>4</b>	<b>Зачет</b>
1.1.	Современные профессиональные технологии	18	16		2	зачет
1.2.	Требования охраны труда и техники безопасности	8	6		2	зачет
<b>2.</b>	<b>Профессиональный курс</b>	<b>158</b>	<b>62</b>	<b>34</b>	<b>12</b>	
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
<b>3.</b>	<b>Квалификационный экзамен</b> <b>- проверка теоретических знаний;</b> <b>- практическая квалификационная работа</b>	<b>10</b>			<b>10</b>	<b>Квалиф. экзамен</b>
	<b>ИТОГО</b>	<b>184</b>				

### 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
<b>1.</b>	<b>Теоретическое обучение</b>	<b>26</b>	<b>22</b>		<b>4</b>	<b>Зачет</b>
1.1	Современные профессиональные технологии	16	16		2	
1.2	Требования охраны труда и техники	8	6		2	Зачет
<b>2.</b>	<b>Профессиональный курс</b>	<b>158</b>	<b>92</b>	<b>54</b>	<b>12</b>	
2.1	<b>Модуль 1 Навыки межличностного общения с гостями</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	Зачет
2.1.1	<b>Тема 1.1</b> Особенности межкультурной коммуникации с гостями		2			
2.1.2	<b>Тема 1.2</b> Этика общения		2			
2.1.3	<b>Тема 1.3</b> Способы преодоления барьеров эффективной коммуникации		2			
2.1.4	<b>Тема 1.3</b> Стандарты внешнего вида сотрудников		2			
2.1.5	<b>Практическое занятие 1</b> Качественный сервис различным категориям гостей;			2		
2.1.6	<b>Практическое занятие 2</b> Предоставление точной и полной информации об услугах и ценовой политике отеля;			2		
2.1.7	<b>Практическое занятие 3</b> Предоставление туристической информации			2		
2.1.8	<b>Практическое занятие 4</b> Профессиональные отношения с коллегами, партнерами и потребителями			2		
2.1.9	<b>Практическое занятие 5</b> Техники вербальной/невербальной в т.ч.			2		
2.1.10	<b>Практическое занятие 6</b> Координация взаимодействия служб отеля реакция на специальные запросы			2		

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

2.2.19	<b>Тема 2.14</b> Технология работы с автоматизированными системами управления (АСУ);		2			
2.2.20	<b>Тема 2.15</b> Прием и хранение багажа и ценных		2			
2.2.21	<b>Практическое занятие 6</b> Процедура идентификации			2		
2.2.22	<b>Практическое занятие 7</b> Хранение и актуализация всей необходимой документации и информации, касающейся			2		
2.2.23	<b>Практическое занятие 8</b> Предоставление корректной информацию об инфраструктуре и номерном			2		
2.2.24	<b>Практическое занятие 9</b> Регистрация запросов			2		
2.2.25	<b>Практическое занятие 10</b> Подготовка необходимой документации для произведения расчетов с			2		
2.3	<b>Модуль 3 Помощь гостям во время их пребывания</b>	<b>26</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	Зачет
2.3.1	<b>Тема 3.1</b> Механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными		2			
2.3.2	<b>Тема 3.2</b> Особенности работы с задолженностями по счетам		2			
2.3.3	<b>Тема 3.3</b> Статистика загруженности номерного		2			
2.3.4	<b>Тема 3.4</b> Механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля		2			
2.3.5	<b>Тема 3.5</b> Процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-		2			
2.3.6	<b>Тема 3.6</b> Алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения		2			
2.3.7	<b>Тема 3.7</b> Соблюдение безопасности при работе с денежными		2			
2.3.8	<b>Тема 3.8</b> Особенности работы с банковскими		2			



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

2.6.3	<b>Тема 6.3</b> Прием и хранение денежных		2			
2.6.4	<b>Тема 6.4</b> Работа с дебетовыми и кредитными		2			
2.6.5	<b>Тема 6.5</b> Процедура расчетов с корпоративными		2			
2.6.6	<b>Тема 6.6</b> Порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения		2			
2.6.7	<b>Тема 6.7</b> Учёт любых возмещений ущерба		2			
2.6.8	<b>Тема 6.8</b> Документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя		2			
2.6.9	<b>Тема 6.9</b> Ускоренная регистрация при процедуре		2			
2.6.10	<b>Тема 6.10</b> Процедура и политика позднего выезда		2			
2.6.11	<b>Тема 6.11</b> Управление регистрацией отъезда для больших групп.		2			
2.6.12	<b>Практическое занятие 1</b> Регистрация выезда гостя в соответствии с политикой и			2		
2.6.13	<b>Практическое занятие 2</b> Управление ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде			2		
2.6.14	<b>Практическое занятие 3</b> Управление выездом для больших групп			2		
2.6.15	<b>Практическое занятие 4</b> Получение платежей: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с			2		
<b>3.</b>	<b>Квалификационный экзамен: - проверка теоретических знаний; - практическая</b>	<b>10</b>			<b>10</b>	<b>Квалиф. экзамен</b>
	<b>ИТОГ</b>	<b>184</b>				

### 3.3. Содержание учебной программы

Современные профессиональные технологии

Требования охраны труда и техники безопасности

#### **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 обеспечение 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 загрузки 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;

## **4. Материально-технические условия реализации программы**

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Аудитория	Лекции	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска
Лаборатория (12 рабочих места)	Лабораторные работы	Расходные материалы: Мебель, оборудование.

Компьютерный Класс	Практические занятия, тестирование	Компьютеры
Лаборатория (12 рабочих места)	Демонстрационный экзамен	Расходные материалы: Мебель, оборудование.

### **5. Учебно-методическое обеспечение программы**

1. Инструкция по Техники безопасности и Охране труда;
2. Профессиональный стандарт «Администратор гостиницы» (Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г. N 659н);
3. Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих;
4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (Утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. N 1085)
5. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
6. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, 2018г.
7. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, 2019г.
8. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, 2017г.
9. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж, 2018г.

### **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 – 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: Квалификационный экзамен.

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