

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
 Федеральное государственное бюджетное образовательное
 учреждение высшего образования
 «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
 УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»
 ФГБОУ ВО «РГУТИС»
 Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Махачкале

Директор филиала
 ФГБОУ ВО «РГУТИС»
 в г. Махачкале
 Ханбабаева З.М.



Ханбабаева
 10.05.2016 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Индекс (по РУП)	Наименование дисциплины
МДК 05.01	Технология выполнения работ по профессии администратор гостиницы

Код	Специальность СПО	Уровень подготовки
43.02.11	Гостиничный сервис	базовый

Разработчики:

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
Преподаватель	<i>Т.М.</i>	Темирбекова А.З.

Председатель предметной (цикловой) комиссии:

наименование ПЦК	подпись	ФИО, ученая степень и звание
Преподаватель	<i>Т.М.</i>	Темирбекова А.З.

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем структурного подразделения СПО филиала ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Махачкале

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
Директор	<i>Ханбабаева</i>	Ханбабаева З.М.

Год утверждения (перутверждения)	2016	2017	2018
Дата	10.05.2016г.		

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	11
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
МДК 05.01 ТЕХНОЛОГИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ
НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ
СЛУЖАЩИХ
В РАМКАХ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 05.01 ВЫПОЛНЕНИЕ
РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ,
ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее рабочая программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 **Гостиничный сервис** (базовой подготовки) в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК).

Рабочая программа профессионального модуля может использоваться при разработке программы по дополнительному профессиональному образованию и профессиональной подготовке работников в области гостиничного сервиса.

1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина МДК05.01 «Технология выполнения работ по профессии администратор гостиницы» является частью профессионального модуля ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должности служащих».

1.3. 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:

- изучения функций администратора гостиницы;
- разработки стандартов ;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации работы администратора гостиницы;
- работы в должности администратора.

уметь:

- анализировать ошибки в работе и своевременно устранять их;
- не допускать конфликтных ситуаций в обслуживании клиентов;
- своевременно, качественно обслуживать клиентов;
- собирать и анализировать информацию о текущем состоянии дел за рабочую смену.

знать:

- правила обслуживания клиентов;

- особенности предоставления услуг в гостинице;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта;
- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 127 часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 68 часа;

самостоятельной работы обучающегося – 59 часа;

учебной практики – 18 часов

производственной практики – 54 часа.

Форма промежуточной аттестации (4 семестр) – контрольная работа

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг
ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены
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)

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Код профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности)** часов	
			Всего, часов	в т.ч. теоретическое обучение часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 3.1.-3.4.	Раздел 1.	127	68	51	-	59	-	18	54	
	Учебная практика, часов	-							-	-
	Всего:	127	68	51	-	59	-	72	54	

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) <i>(если предусмотрены)</i>	Объем часов	Уровень освоения	
1	2	3	4	
Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения	
1	2	3	4	
ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих				
МДК 05.01 Технологии выполнения работ по профессии администратора гостиницы				
Тема 1.1. Организационная структура службы приема и размещения	1	Структура СПиР	10	3
	2	Функциональные обязанности СПиР		2
	Самостоятельная работа			
Тема 1.2. Профессиональные требования к администратору гостиницы	Содержание			
	1	Администратор гостиницы, его функции	10	3
	2	Должностные обязанности администратора гостиницы		3
	3	Профессиональные требования к администратору гостиницы		3
	Практические занятия			
	Самостоятельная работа	Составление обязанностей дежурного администратора.		
Тема 1.3 Организация приема и	Содержание			

обслуживания клиентов	1	Порядок регистрации гостей	10	3
	2	Карта гостя		
	3	Порядок регистрации иностранных граждан		
	Практические занятия			
	Самостоятельная работа	Заполнение бланков регистрации гостей		
Тема 1.4 Организация расчета и выезда гостей	Содержание			
	1	Порядок расчета гостя	10	3
	2	Выезд гостя		
	3	Порядок работы с забытыми вещами. Акт порчи имущества		
	Практические занятия			
	Самостоятельная работа	Заполнение бланков. Составление акта о порче имущества		
Тема 1.5. Организация приема и обслуживания особо важных гостей	Содержание		11	
	1.	Уровни гостей категории VIP		
	2.	Организация приема гостей категории VIP		
	3.	Обслуживание гостя категории VIP в отеле		
	Практические занятия		51	
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 05. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателям). Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к защите. Самостоятельное изучение правил заполнения форм документации по бронированию.		59		
Тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1. Подготовка докладов и рефератов по темам: •				
Учебная практика		18		

Виды работ: 1. Ознакомление с рабочим местом администратора гостиницы; 2. Проведение практической работы по регистрации гостя; 3. Проведение практической работы по расчету гостя 4. Закрепление умений, освоенных на практических занятиях.		
Производственная практика (по профилю специальности)	54	
Тематика курсовых работ (проектов)	-	
Производственная практика (для СПО – (по профилю специальности) итоговая по модулю (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика) Виды работ	-	
Всего	<i>127</i>	

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).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает следующее.

Учебные кабинеты:

организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей .

Тренинговые кабинеты:

- 1) информатики и информационно-коммуникационных технологий;
- 2) служба приема и размещения.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- комплект бланков документации по обслуживанию проживающих;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия (образцы заявок, актов и т.д.)

Технические средства обучения: телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер, программное обеспечение общего и профессионального назначения, Интернет, комплект учебно-методической документации.

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

Специализированная мебель, телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер, программное обеспечение профессионального обеспечения, специальное оборудование.

1. Тренинговый кабинет информатики и информационно-коммуникационных технологий:

Рабочие места по количеству обучающихся

1	Компьютеры-моноблоки на базе ОС MS Windows 7	5	Специализированная мебель
2	Магнитно-маркерная доска	6	Специальное оборудование (modem)
3	Многофункциональное устройство (копир, принтер, сканер) HP Laser Jet M1005MF,	7	Программные продукты
4	Проектор BenQ MX815ST DL	8	Печатные демонстрационные пособия

1. Тренинговый кабинет службы бронирования
Рабочие места по количеству обучающихся

1	Телевизор Panasonic TX-LR32M, ,
2	ноутбук HP
3	указка электронная Activwand 5
4	Комплект бланков документооборота по резервированию
5	Специализированная мебель
6	Программные продукты

2. Кабинет службы приема и размещения, оснащенный стойкой reception.

Основными средствами обучения являются электронные образовательные ресурсы, плакаты, макеты форм и заявок, слайды, видеоматериал, фотоматериал на дисках, сайты Интернета, материалы вебинаров.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

- Гаврилова А.Е. Деятельность административно - хозяйственной службы.2014
- Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. М.:Инфра-М, Форум.2013
- Горностаева Ж.В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса.-Ростов н/Д:Феникс,2016.317
- Организация гостиничного дела:-М.:КНОРУС,2016.-192
- Зайцева Н. А.Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 416

<http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=406091>

- Сорокина А. В.Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.

<http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>

- Быстров С. А.Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=529356>

- Джум Т. А.Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=478441>

Дополнительная литература:

- Н.Ю. Арбузова Технология и организация гостиничных услуг. – М.: Издательский центр «Академия», 2013,220с.

- Неретина, Т. Г. Организация сервисной деятельности [Электронный ресурс] : - 3-е изд., стереотип. - М. : ФЛИНТА, 2014. - 102 с.

<http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=406364>

Газеты:

«Российская газета» (с приложениями: Новые законы и нормативные акты и Кодексы Российской Федерации)

Журналы:

«Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса»

«Гостиничное дело»

«Отель»

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет»

- www.znanium.com – электронно-библиотечная система
- www.e-library.ru – научная электронная библиотека

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

- Информационно-правовая система «КонсультантПлюс»
- Пакет приложений Microsoft Office 2010
- 1 С: Индустрия питания и гостеприимства. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях
- БИТ: Отель 8. ПРОФ версия
- Программа для ЭВМ система он-лайн бронирования «Сфера-турсервис»

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» .

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

Инженерно-педагогический состав: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин: «Менеджмент», «Правовое и документационное обеспечение

профессиональной деятельности», «Здания и инженерные системы гостиниц», «Безопасность жизнедеятельности», «Экономика организации»

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по программе профессионального модуля, обеспечивает организацию и проведение текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится преподавателем в процессе обучения.

Обучение по профессиональному модулю завершается промежуточной аттестацией, которую проводит экзаменационная комиссия. В состав экзаменационной комиссии могут входить представители общественных организаций обучающихся.

Формы и методы текущего и итогового контроля по профессиональному модулю самостоятельно разрабатываются образовательным учреждением и доводятся до сведения обучающихся не позднее двух месяцев от начала обучения.

Для текущего и итогового контроля образовательными учреждениями создаются фонды оценочных средств (ФОС).

ФОС включают в себя педагогические контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов подготовки (таблица 1).

Таблица 1

Показатели контроля и оценки результатов освоения ПМ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей	- демонстрация навыков по процедуре регистрации и приема гостей	<i>Контрольная работа Экспертная оценка в период учебной практики</i>
ПК 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	- демонстрация навыков по сопровождению гостя в процессе его пребывания в гостинице	<i>Экспертная оценка в период учебной практики</i>

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	-демонстрация навыков по заключению договоров	<i>Контрольная работа</i>
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	- обеспечение качественного обслуживания клиентов в процессе проживания	<i>Контрольная работа</i>
ПК 2.5.Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	- демонстрация навыков по расчету гостей	<i>Контрольная работа</i>
ПК 2.6.Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	- демонстрация навыков по процедуре ночного аудита	<i>Контрольная работа</i>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	- демонстрация интереса к будущей профессии.	<i>Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по учебной практике</i>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области бронирования; - демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	<i>Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по учебной практике</i>
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<i>Экспертное наблюдение и при выполнении работ по учебной практике</i>
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	<i>Экспертное наблюдение при выполнении работ по учебной практике</i>
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<i>Экспертное наблюдение при выполнении работ по учебной практике</i>
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения.	<i>Экспертное наблюдение при выполнении работ по учебной практике</i>
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	- проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.	<i>Экспертное наблюдение при выполнении работ по учебной практике</i>

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	<i>Экспертное наблюдение при выполнении работ по учебной практике</i>
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	<i>Экспертное наблюдение при выполнении работ по учебной практике</i>
ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)	- демонстрация готовности к исполнению воинской обязанности.	<i>Экспертное наблюдение при выполнении работ по учебной практике</i>

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица 2).

Таблица 2

Показатели оценки достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

На этапе промежуточной аттестации по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений экзаменационной комиссией определяется интегральная оценка освоенных обучающимися профессиональных и общих компетенций как результатов освоения профессионального модуля.