

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)  
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Шилов С.П.

« 28 »

2020 г.



ОП.15 АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ  
Рабочая программа дисциплины для обучающихся  
по программе подготовки специалистов среднего звена  
43.02.11 Гостиничный сервис  
(углубленная подготовка)  
Форма обучения – очная

Дементьева Эльвира Шарипзяновна. Администрирование отеля. Рабочая программа дисциплины для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.11 Гостиничный сервис. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Рабочая программа дисциплины разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 475.

Рабочая программа дисциплины опубликована на сайте Тобольского пединститута им. Д.И. Менделеева (филиал) ТюмГУ: Администрирование отеля. [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.utmn.ru/sveden/education/#>

© Тобольский педагогический институт им. Д.И.Менделеева (филиал) Тюменского государственного университета, 2020

© Дементьева Эльвира Шарипзяновна, 2020

## Содержание

1. Паспорт рабочей программы дисциплины.....	3
2. Структура и содержание дисциплины.....	5
3. Условия реализации рабочей программы дисциплины.....	9
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины.....	10

## **1. Паспорт рабочей программы дисциплины**

### **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

### **1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:**

Дисциплина «Администрирование отеля» входит в общий профессиональный учебный цикл.

### **1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен 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.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен 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;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими 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 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
- ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.
- ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
- ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.
- ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.
- 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.
- ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
- ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
- ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
- ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
- ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
- ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.
- 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.

#### **1.4. Количество часов на освоение дисциплины:**

Семестр 4;

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 198 часов, в том числе:

обязательной аудиторной нагрузки обучающегося 126 часов;

самостоятельной работы обучающегося 62 часа.

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	198
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	126
в том числе:	
лабораторные занятия	
практические занятия	84
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	62
Форма промежуточной аттестации по дисциплине – экзамен	

## 2.2. Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Особенности обучения компетенции "Администрирование отеля"</b>			
Тема 1.1. <b>Телефонные переговоры</b>	Содержание	6	
	1. Предоставление информации по телефону (месторасположение, услуги)		Ознакомительный
	2. Консультация гостя.		Ознакомительный
Тема 1.2. <b>Процедура бронирования</b>	Содержание	6	
	1. Бронирование номера через стойку регистрации: индивидуальное бронирование, через турфирму, по корпоративному соглашению		Ознакомительный
	2. Бронирование номера через Back Office		Ознакомительный
	Практические задания	12	
	1. Предоставление информации об услугах отеля Бронирование стола в ресторане отеля Бронирование номера по телефону Бронирование от стойки от турагентства		Репродуктивный
Тема 1.3. <b>Процедура заселения</b>	Содержание	6	
	1. Подготовка к заезду		Ознакомительный
	2. Заселение гостей по индивидуальному бронированию, через турфирму, по корпоративному соглашению		Ознакомительный
	Практические задания	12	
	1. Индивидуальное заселение Заселение VIP - гостя		Репродуктивный
<b>Раздел 2. Организация и проведение мероприятий в администрировании отеля.</b>			
Тема 2.1. <b>Помощь гостю во время проживания</b>	Содержание	6	
	1. Регистрация и обслуживание гостей во время проживания в отеле. Продажа услуг отеля.		Репродуктивный
	Практические задания	12	Репродуктивный
	1. Информация об отеле. Гость просит его разбудить. Информирование гостя о времени работы прачечной. Заказ еды в номер. Работа с технической службой отеля.		

Тема 2.2 <b>Туристическая информация</b>	Содержание		6	Ознакомительный
	1.	Знание достопримечательностей и ресторанов города. Продажа услуг отеля.		
		Практические задания	12	Ознакомительный Репродуктивный
	1.	Реагирование на просьбу гостя с ограниченными возможностями. Предоставление информации об особенностях кухни ресторанов		Репродуктивный
Тема 2.3 <b>Экстраординарные и неожиданные ситуации</b>	Содержание		6	Ознакомительный
	1.	Умение выходить из стрессовой ситуации. Работа напрямую с гостем и неожиданными ситуациями.		
		Практические задания	12	Ознакомительный Репродуктивный
	1.	Потоп в номере. Террористическая угроза. Сломанная ручка чемодана. Задержка выезда. Потеря драгоценной вещи. Беременная женщина. Курение в номере.		
Тема 2.4 <b>Процедура выселения гостей</b>	Содержание		6	Ознакомительный
	1.	Выселение гостей по стандартам. Правильность выставления счета. Принятие денег. Обмен валют. Работа с кассой.		
		Практические задания	12	Ознакомительный Репродуктивный
	1	Подготовка к выезду. Выселение гостя. Подготовка к закрытию смены. Обмен валют. Кредитные карты.		
	2. Самостоятельная работа: Подготовка и выполнение заданий по компетенции "Администрирование отеля"	62	Продуктивный	
	Всего:		198	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

### 3. Условия реализации дисциплины

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация дисциплины требует наличия учебного кабинета менеджмента и управления персоналом оснащенного следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска аудиторная, мультимедийное аудиовизуальное оборудование, персональный компьютер.

На ПК установлено следующее программное обеспечение:  
— Офисное ПО: операционная система MS Windows, офисный пакет MS Office, платформа MS Teams, офисный пакет LibreOffice, антивирусное ПО Dr. Web.

Обеспечено проводное подключение ПК к локальной сети и сети Интернет.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

**Перечень рекомендуемых учебных изданий: основной и дополнительной литературы, интернет-ресурсов.**

Основная литература:

1. Зайцева, Н. А. Управление персоналом в гостиницах: учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 416с. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/406091> . – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

Дополнительная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы : учебное пособие / Т. Л. Тимохина. - Москва : ИД ФОРУМ : ИНФРА-М, 2012. - 256 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/320585> . – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

2. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - Москва : Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/430064> . – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

Интернет-ресурсы:

1. Лань - <https://e.lanbook.com/>
2. Знаниум - <https://znanium.com/>
3. IPR BOOKS - <http://www.iprbookshop.ru/>
4. Elibrary - <https://www.elibrary.ru/>
5. Национальная электронная библиотека (НЭБ) - <https://rusneb.ru/>
6. Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) - <https://icdlib.nspu.ru/>
7. «ИВИС» (БД периодических изданий) - <https://dlib.eastview.com/browse>
8. Электронная библиотека ТюмГУ - <https://library.utmn.ru/>

**Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:** Платформа для электронного обучения Microsoft Teams.

#### 4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
- организовывать рабочее место службы приема и размещения;	Дискуссия
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);	Интерпретация результатов наблюдения за обучающимися в процессе дискуссии, деловой игры, выполнения презентации
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;	Проецирование на смежные профессии
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;	Индивидуальные задания
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);	Самостоятельная работа
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;	Интерпретация результатов наблюдения за обучающимися в процессе дискуссии, деловой игры, выполнения презентации
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих);	Индивидуальные задания
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);	Интерпретация результатов наблюдения за обучающимися в процессе дискуссии, деловой игры, выполнения презентации
- нормативную документацию, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;	Тестирование
- организацию службы приема и размещения;	Самостоятельная работа
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;	Контрольная работа
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;	Дискуссия
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;	Самостоятельная работа
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;	Контрольная работа
- правила оформления счетов за проживание и	Самостоятельная работа

дополнительные услуги;	
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;	Самостоятельная работа
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;	Тестирование
- правила работы с информационной базой данных гостиницы.	Самостоятельная работа