	<b>Министерство образования Тульской области</b> <b>Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области</b> <b>«Донской политехнический колледж»</b>	
	Наименование документа: <b>дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «Администратор гостиницы»</b> Условное обозначение: <b>ДПП ПК</b>	<i>Редакция № 1</i> <i>Изменение № __</i>

УТВЕРЖДАЮ  
 Директор ГПОУ ТО «ДПК»  
 Т.А.Советова


«13» февраля 2020 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА -**  
**ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**  
**«АДМИНИСТРАТОР ГОСТИНИЦЫ»**

**Объем:** 72 часа

**Формы обучения:** очная.

г. Донской, 2020

	<b>Министерство образования Тульской области</b> <b>Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области</b> <b>«Донской политехнический колледж»</b>		
	Наименование документа: <b>дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «Администратор гостиницы»</b> Условное обозначение: ОП ДПП	Редакция № 1 Изменение №__	Лист 2 из 25  <b>Экз. контрольный</b>

### Лист согласования

**Организация-разработчик:**

Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Донской политехнический колледж».

**Разработчики:**

Зайцева Людмила Анатольевна, преподаватель ГПОУ ТО «ДПК».

**СОГЛАСОВАНО**


на заседании предметной (цикловой) комиссии отделений «Сфера обслуживания» и «Общественное питание и технология обслуживания»

Протокол № 6 от «13» февраля 2021 г.


Председатель ПЦК: Г.И. Есина

**Эксперт:**

директор ООО «Командор» Е.А. Дяченко


	<b>Министерство образования Тульской области</b> <b>Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области</b> <b>«Донской политехнический колледж»</b>	
	Наименование документа: <b>дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «Администратор гостиницы»</b> Условное обозначение: <b>ДПП ПК</b>	<i>Редакция № 1</i> <i>Изменение № __</i>

Дополнительная профессиональная программа «Администратор гостиницы» разработана с учетом требований профессиональных стандартов, квалификационных требований, указанные в квалификационных справочниках по соответствующим должностям, профессиям и специальностям, на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальностям/профессиям, входящих в состав укрупнённой группы 43.00.00 Сервис и туризм.

	<b>Министерство образования Тульской области</b> <b>Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области</b> <b>«Донской политехнический колледж»</b>	
	Наименование документа: <b>дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «Администратор гостиницы»</b> Условное обозначение: ОП ДПП	<i>Редакция № 1</i> <i>Изменение №__</i>

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ «АДМИНИСТРАТОР ГОСТИНИЦЫ	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ	7
3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК	8
4. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ	10
5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	14
6. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	16
7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	17

	<b>Министерство образования Тульской области</b> <b>Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области</b> <b>«Донской политехнический колледж»</b>		
	Наименование документа: <b>дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «Администратор гостиницы»</b> Условное обозначение: ОП ДПП	Редакция № 1 Изменение №__	Лист 5 из 25  Экз. контрольный

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ «АДМИНИСТРАТОР ГОСТИНИЦЫ»

### 1.1. Нормативную основу разработки образовательной программы составляет:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ 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";
- Приказ Министерство образования и науки Российской Федерации от 2 июля 2013 г. № 513 «Об утверждении перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение».

Дополнительная профессиональная программа «Администратор гостиницы» (далее – программа) разработана с учетом требований профессиональных стандартов, квалификационных требований, указанные в квалификационных справочниках по соответствующим должностям, профессиям и специальностям, на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальностям/профессиям, входящих в состав укрупнённой группы 43.00.00 Сервис и туризм.


### 1.2. Область применения программы

Настоящая программа предназначена для подготовки руководителей (управляющий, менеджер) службы (отдела) гостиничного комплекса (предприятия) (пансионатов, гостиниц, санаториев и других средств размещения).

### 1.3. Требования к слушателям:

- лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование

### 1.4. Цели и планируемые результаты освоения программы:

	<b>Министерство образования Тульской области</b> <b>Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области</b> <b>«Донской политехнический колледж»</b>		
	Наименование документа: <b>дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «Администратор гостиницы»</b> Условное обозначение: ОП ДПП	<i>Редакция № 1</i> <i>Изменение №__</i>	Лист 6 из 25  <b>Экз. контрольный</b>

Оказание качественных услуг по приему и размещению гостей в гостиничных комплексах и иных аналогичных средствах размещения.

**Программа направлена на освоение (совершенствование) следующих профессиональных компетенций:**

ПК 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале

ПК 2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

**Программа направлена на освоение следующих общепрофессиональных компетенций:**

ОК 1. Определять место, цели, назначение и экономическую значимость, и направления развития будущей области профессиональной деятельности.

ОК 2. Организовывать собственную профессиональную деятельность и деятельность подчиненного персонала, исходя из поставленных задач.

ОК 3. Организовывать собственное профессиональное развитие и самообразование в целях эффективной профессиональной и личностной самореализации и развития карьеры.


ОК 4. Оценивать качество результатов собственной деятельности и деятельности подчиненного персонала с целью ее совершенствования.

ОК 5. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации из широкого набора источников, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач и развития собственной профессиональной деятельности и деятельности подчиненного персонала.

ОК 6. Использовать информационно-коммуникационные технологии, в т. ч. специализированные программные продукты для решения профессиональных задач и личностного развития.

В результате изучения программы обучающийся должен **уметь:**

- профессионально пользоваться основными терминами и понятиями, относящимися

	<b>Министерство образования Тульской области</b> <b>Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области</b> <b>«Донской политехнический колледж»</b>		
	Наименование документа: <b>дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «Администратор гостиницы»</b> Условное обозначение: ОП ДПП	Редакция № 1 Изменение №__	Лист 7 из 25  <b>Экз. контрольный</b>

к гостиничной деятельности;

- пользоваться законодательными актами и нормативными документами по правовому регулированию гостиничного сервиса.

В результате освоения программы обучающийся должен **знать**:

- правила работы с технологической документацией;
- принципы взаимоотношений между персоналом и гостями современного отеля;
- инфраструктуру туризма;
- возможности информационных, банковских и финансовых услуг и технологий в гостиничном сервисе.

#### **1.5. Форма обучения:** очная

**Срок обучения:** 2 месяца/72 часа

**Режим занятий:** 2-3 раза в неделю/ 4 академических часа


#### **1.6. Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы:**

удостоверение о повышении квалификации

В рамках освоения рабочей программы осуществляется практическая подготовка обучающихся.

Практическая подготовка - форма организации образовательной деятельности при освоении рабочей программы в условиях выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций.

Практическая подготовка осуществляется в колледже.

	Министерство образования Тульской области Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Донской политехнический колледж»		
	Наименование документа: <b>дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «Администратор гостиницы»</b> Условное обозначение: ОП ДПП	Редакция № 1 Изменение №__	Лист 8 из 25  Экз. контрольный

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	72
в том числе:	
теоретические занятия	48
практические занятия (практическая подготовка)	24
<i>Итоговая аттестация в форме:</i>	<i>зачёта</i>

### 2.2 Учебный план

№ п/п	Наименование разделов и тем	Макс. учебная нагрузка слушателя, час	Количество часов		Форма аттестация
			Всего	В т. ч. практич. занятия (практическая подготовка)	
Тема 1.	Введение	4	4	-	
Тема 2	Индустрия гостеприимства, классификация, маркетинг, стандарты	8	8	2	
Тема 3.	Правила предоставления гостиничных услуг	2	2	2	
Тема 4.	Организационная структура и формы управления предприятиями гостеприимства <i>Промежуточная аттестация</i>	4	4	2	
Тема 5.	Организация обслуживания в гостиничном комплексе. Помещения гостиниц	16	16	6	
Тема 6.	Жизнедеятельность гостиниц	8	8	2	
Тема 7.	Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице	18	18	8	
Тема 8	Персонал гостиницы	12	12	2	
	<i>Итоговая аттестация</i>			2	зачет
	<i>Всего по дисциплине</i>	72	72	24	





Министерство образования Тульской области  
Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области  
«Донской политехнический колледж»

Наименование документа: **дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «Администратор гостиницы»**  
Условное обозначение: ОП ДПП

Редакция № 1  
Изменение №\_\_

Лист 9 из 25

Экз.  
контрольный

### 3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Темы программы	Аудиторные занятия/количество дней																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Введение	4 то <sup>1</sup>																	
Индустрия гостеприимства, классификация, маркетинг, стандарты		4 то	2 то 2 пр <sup>3</sup>															
Правила предоставления гостиничных услуг				2 пр														
Организационная структура и формы управления предприятиями гостеприимства Промежуточная аттестация				2 то	2 пр													
Организация обслуживания в гостиничном комплексе. Помещения гостиниц					2 то	4 то	4 то	4 пр	2 пр									
Жизнедеятельность гостиниц									2 то	4 то	2 пр							



**Министерство образования Тульской области**  
**Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области**  
**«Донской политехнический колледж»**

Наименование документа: <b>дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «Администратор гостиницы»</b> Условное обозначение: ОП ДПП	<i>Редакция № 1</i> <i>Изменение №__</i>	Лист 10 из 25
		Экз. контрольный

Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице											2 то	4 то	4 то	4 пр	4 пр			
Персонал гостиницы <b>Итоговая аттестация</b>																4 то	4 то	2 пр 2 з*

то<sup>1</sup> – теоретическое обучение

ср<sup>2</sup> - самостоятельная работа

пр<sup>3</sup> - практическая работа

з\* - зачет



Министерство образования Тульской области  
Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области  
«Донской политехнический колледж»

Наименование документа: дополнительная  
профессиональная программа – программа повышения  
квалификации «Администратор гостиницы»  
Условное обозначение: ОП ДПП

Редакция № 1  
Изменение №\_\_

Лист 11 из 25

Экз.  
контрольный

#### 4. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
Тема 1. Введение	<b>Содержание учебного материала</b>			
	1	<b>История развития гостиничного хозяйства</b> История возникновения гостиничных услуг. Развитие индустрии гостеприимства. Место в экономике.	4	2
	2	<b>Мировые бренды гостиничной индустрии</b> История успеха брендов Ритц-Карлтон, Хилтон, Кемпински, Холидей Инн, Мэриотт.		
Тема 2. Индустрия гостеприимства: классификация, маркетинг, стандарты	<b>Содержание учебного материала</b>		4	
	1	<b>Индустрия гостеприимства. Современное состояние индустрии гостеприимства</b> Модели гостеприимства: европейская, азиатская, американская и восточно-европейская. Основные модели организации гостиничного бизнеса.		2
	2	<b>Понятие стандарта качественного обслуживания</b> Рациональное применение стандартов обслуживания как фактор успеха на рынке гостиничных услуг. Стандарт телефонного разговора. Внешний вид сотрудников гостиницы. Правила поведения персонала гостиницы.		2
	<b>Практические занятия (практическая подготовка)</b> Классификация гостиниц.		4	
Тема 3. Правила предоставления гостиничных услуг	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	<b>Практические занятия (практическая подготовка)</b> Изучение Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.			



**Министерство образования Тульской области  
Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области  
«Донской политехнический колледж»**

Наименование документа: **дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «Администратор гостиницы»**  
Условное обозначение: ОП ДПП

*Редакция № 1  
Изменение №\_\_*

**Лист 12 из 25**

**Экз.  
контрольный**

<p align="center"><b>Тема 4. Организационная структура и формы управления предприятиями гостеприимства</b></p>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	
	1	<p><b>Типы организационных структур гостиничных предприятий</b> Определение организационной структуры. Типы организационных структур управления в индустрии гостеприимства: линейная структура, функциональная структура, линейно-функциональная структура.</p>		2
	<p><b>Практические занятия (практическая подготовка)</b> Характеристика форм управления гостиничными предприятиями.</p>		2	
<p align="center"><b>Тема 5. Организация обслуживания в гостиничном комплексе. Помещения гостиниц</b></p>	<b>Содержание учебного материала</b>		4	
	1	<p><b>Гостиничные службы и их функции. Служба бронирования номеров. Служба управления номерным фондом</b> Технологический процесс обслуживания гостей. Функции службы бронирования, виды бронирования. Взаимодействие гостиниц и турфирм. Служба приёма и размещения (front office). Служба обслуживающего персонала в униформе. Служба хозяйственного обеспечения.</p>		2
	3	<p><b>Медицинская служба. Инженерно-техническая служба. Служба маркетинга и продаж. Финансовая служба, служба отдела кадров. Жилая и служебная части гостиниц</b> Цели и задачи медицинской службы, стратегическое планирование работы. Функции инженерно-технической службы, специфика управления. Структура службы маркетинга, каналы сбыта гостиничных услуг, реклама и продвижение гостиничных услуг. Система работы с персоналом, управление персоналом, подготовка и повышение квалификации персонала гостиниц, особенности профессионального поведения работника гостиницы. Корпоративная культура в гостинице.</p>		2
	<p><b>Практические занятия (практическая подготовка)</b> Характеристика службы питания и напитков.</p>		6	



**Министерство образования Тульской области  
Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области  
«Донской политехнический колледж»**

Наименование документа: **дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «Администратор гостиницы»**  
Условное обозначение: ОП ДПП

Редакция № 1  
Изменение №\_\_

Лист 13 из 25

Экз.  
контрольный

	Характеристика службы безопасности.			
<b>Тема 6. Жизнедеятельность гостиницы</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		6	
	1	<b>Специфика работы гостиничного предприятия</b> Специфика деятельности служб гостиницы. Компьютерные программы в отелях. Уровень обслуживания. Программы лояльности. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги. Культурные мероприятия.		2
	<b>Практическое занятие</b> (практическая подготовка) Решение задач: «Загрузка гостиницы, среднесуточная стоимость номера»		2	
<b>Тема 7. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		10	
	1	<b>Бронирование</b> Бронирование, источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров. Типы бронирования. Подтверждение бронирования. Аннуляция бронирования.		2
	2	<b>Заезд, регистрация и размещение клиентов</b> Встреча, приветствие гостя. Регистрация по прибытии. Выяснение вопросов платёжеспособности (кредитоспособности) клиентов. Назначение номера. Вселение в номер. Системы контроля доступа в помещения гостиниц.		2
	3	<b>Обслуживание гостей во время проживания</b> Бизнес-центр. Сервис-бюро. Услуги питания. Услуги прачечной. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле. Организация хранения личных вещей проживающих. Телекоммуникационные услуги в отеле. Организация отдыха и развлечений, а также других сопутствующих услуг.		2
	4	<b>Выезд гостя. Процедура выписки гостя</b> Порядок расчёта за проживание. Порядок расчёта за дополнительные услуги. Виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуги.		2



**Министерство образования Тульской области**  
**Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области**  
**«Донской политехнический колледж»**


Наименование документа: **дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «Администратор гостиницы»**  
 Условное обозначение: ОП ДПП

*Редакция № 1*  
*Изменение №\_\_*

**Лист 14 из 25**


**Экз. контрольный**

	<p><b>Практические занятия</b> (практическая подготовка)          Изучение и заполнение бланков бронирования          Изучение порядка работы службы приёма и размещения          Решение ситуационных задач, связанных с возникновением конфликтов и проведение профилактических мероприятий по предотвращению конфликтных ситуаций при работе с гостями          Решение задач. Порядок расчёта за проживание, дополнительные услуги</p>	8	
<b>Тема 8.</b> <b>Персонал гостиницы</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p>	4	
	<p>1 <b>Понятие и задачи управления персоналом гостиничного предприятия</b>          Классификация форм управления отелем: контракт, франчайзинг, аренда, акционерные общества, синдикаты, консорциумы. Структура управления гостиничным предприятием. Мотивация сотрудников гостиничного предприятия.          Виды управленческих решений. Индивидуальные стили принятия решений. Контроль над исполнением решений.</p>		2
	<p>2 <b>Подбор и подготовка гостиничного персонала</b>          Качественная и количественная потребность в персонале. Набор, отбор, критерии оценки сотрудников. Соблюдение профессиональной этики          Образовательные программы для сотрудников: бизнес-тренинги, семинары, система наставничества (коучинг)</p>		2
	<p><b>Практические занятия</b> (практическая подготовка):          Решение ситуационных задач, связанных с мотивацией сотрудников гостиничного предприятия.</p>	2	
	<b>Всего:</b>	72	

	<b>Министерство образования Тульской области</b> <b>Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области</b> <b>«Донской политехнический колледж»</b>	
	Наименование документа: <b>дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «Администратор гостиницы»</b> Условное обозначение: ОП ДПП	<i>Редакция № 1</i> <i>Изменение №__</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)

	<b>Министерство образования Тульской области</b> <b>Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области</b> <b>«Донской политехнический колледж»</b>		
	Наименование документа: <b>дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «Администратор гостиницы»</b> Условное обозначение: ОП ДПП	Редакция № 1 Изменение №__	Лист 16 из 25  Экз. контрольный

## 5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

### 5.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы дисциплины требует наличия кабинета теоретического обучения.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- компьютер с лицензионным программным обеспечением и выходом в сеть Интернет;
- мультимедийный проектор;
- комплект учебно-методической документации.

### 5.2. Информационное обеспечение обучения

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

**Основные источники:**

1. Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. – М., Новое знание, 2006.
2. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2012.
3. Тимохина Т.Л. Организация приёма и обслуживания туристов. – М.: «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2010.
4. Шматько Л.П., Жолобова Л.В. и др. Туризм и гостиничное хозяйство. – М.: «МарТ», 2007.

**Дополнительные источники:**

1. Кучеренко В.Л. Менеджмент безопасности гостиничного предприятия. – СПб.: Троицкий мост, 2013.

**Интернет-ресурсы:**


2. Официальный сайт федерального агентства по туризму Российской Федерации. [Электронный ресурс]/URL: <http://www.russiaturism.ru>
3. Страны мира: географический справочник. [Электронный ресурс]/URL: <http://geo.historic.ru>.
4. Энциклопедия туриста [Электронный ресурс]/URL: [www.vladsc.narod.ru](http://www.vladsc.narod.ru)

### 5.3. Организация образовательного процесса

Реализация программы подразумевает практикоориентированную подготовку с индивидуальным зачетом на основе оценивания итоговых работ слушателей. Обучающиеся обеспечиваются текстовыми и презентационными материалами по темам программы, заданиями для аудиторной работы.

В начале обучения слушателям разъясняется порядок итоговой аттестации, тематика заданий и требования к их выполнению.



	<b>Министерство образования Тульской области</b> <b>Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области</b> <b>«Донской политехнический колледж»</b>		
	Наименование документа: <b>дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «Администратор гостиницы»</b> Условное обозначение: ОП ДПП	<i>Редакция № 1</i> <i>Изменение №__</i>	Лист 17 из 25  <b>Экз. контрольный</b>

Для реализации дополнительной профессиональной программы повышения квалификации предусмотрена очная форма обучения.

Образовательный процесс строится на основе принципа синхронизации теории и практики, что достигается преимущественно практикоориентированным характером обучения.

Образовательная деятельность слушателей предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекции, практические занятия; консультации, выполнение аттестационной работы. Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут. Обязательные аудиторные занятия проводятся с группой. Практические занятия проводятся с делением слушателей на мини-группы или индивидуально.

Программа обеспечивается учебно-методическим материалами по всем темам, включающие:


текстовые и презентационные материалы; задания для аудиторной работы; оценочные средства для итоговой аттестации; учебно-методические материалы для изучения.

Каждый слушатель должен иметь доступ к сети Интернет, к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам, электронным библиотекам.

Итоговая аттестация по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации организуется в форме зачета. Итоговая аттестация позволит определить уровень теоретической и практической подготовленности слушателей. (Фонд оценочных средств – Приложение 1)

#### **5.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Реализация программы должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее или среднее профессиональное образование. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла. Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по

	<b>Министерство образования Тульской области</b> <b>Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области</b> <b>«Донской политехнический колледж»</b>		
	Наименование документа: <b>дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «Администратор гостиницы»</b> Условное обозначение: ОП ДПП	Редакция № 1 Изменение №__	Лист 18 из 25  <b>Экз. контрольный</b>

программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

## 6. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

### Форма итоговой аттестации - зачет.

Итоговая аттестация проводится в форме тестирования и выполнения практических заданий.


Итоговая аттестация проводится в соответствии с календарным учебным планом .

Слушатель допускается к итоговой аттестации после изучения тем в объеме, предусмотренном учебным планом программы повышения квалификации.

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися самостоятельной работы.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля, промежуточной аттестации и итоговой аттестации производится в форме «зачет-незачет».

Результаты обучения (освоенные профессиональные и общие компетенции)	Основные показатели оценки результата
ПК 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Экспертная оценка выполнения заданий по расчетам потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале Зачёт
ПК 2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Текущий контроль в форме защиты практических занятий Зачёт
ПК 3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Текущий контроль в форме защиты практических занятий Зачёт
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Текущий контроль в форме защиты практических занятий Зачёт
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой	Текущий контроль в форме защиты практических занятий

	<b>Министерство образования Тульской области</b> <b>Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области</b> <b>«Донской политехнический колледж»</b>	
	Наименование документа: <b>дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «Администратор гостиницы»</b> Условное обозначение: ОП ДПП	Редакция № 1 Изменение №__

для выполнения задач профессиональной деятельности .	Зачёт
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Текущий контроль в форме защиты практических занятий Зачёт
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Текущий контроль в форме защиты практических занятий Зачёт
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Текущий контроль в форме защиты практических занятий Зачёт
ОК 6. Использовать информационно-коммуникационные технологии, в т. ч. специализированные программные продукты для решения профессиональных задач и личностного развития.	Текущий контроль в форме защиты практических занятий Зачёт

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### Задания на вычисления стоимости номера

#### Задание 1

Рассчитайте плату за проживание в двухместном номере гостиницы для инвалида I группы и его сопровождающего (льготы 30 %), если стоимость номера в сутки 2 400 руб., стоимость 1 часа проживания – 200 руб., поселение производилось 1 марта 2018 года в 08<sup>00</sup>, выезд – 2 марта 2018 г. в 21<sup>00</sup>.

#### Задание 2

Рассчитайте плату за проживание в одноместном номере (люкс) для бизнесмена, если стоимость номера в сутки 3 500 руб., стоимость 1 часа проживания – 350 руб., поселение производилось 3 января 2018 года в 10<sup>00</sup>, выезд – 5 января 2018 г. в 18<sup>00</sup>.

#### Задание 3


Рассчитайте плату за проживание в одноместном номере-студио гостиницы для участника научно-практической конференции, если стоимость номера в сутки 1 700 руб., стоимость 1 часа проживания – 250 руб., поселение производилось 29 апреля 2018 года в 07<sup>00</sup>, выезд – 30 апреля 2018 г. в 14<sup>00</sup>.

#### Задание 4

Рассчитайте плату за проживание в номере-апартамента гостиницы для VIP-гостя, если стоимость номера в сутки 5 500 руб., стоимость 1 часа проживания – 450 руб., поселение производилось 30 декабря 2017 года в 12<sup>00</sup>, выезд – 3 января 2018 г. в 19<sup>00</sup>.

#### Задание № 5

Рассчитайте плату за проживание в двухместном номере-студио гостиницы для участников медицинского симпозиума, если стоимость номера в сутки 2 300 руб.,

	<b>Министерство образования Тульской области</b> <b>Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области</b> <b>«Донской политехнический колледж»</b>		
	Наименование документа: <b>дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «Администратор гостиницы»</b> Условное обозначение: ОП ДПП	Редакция № 1 Изменение №__	Лист 20 из 25  Экз. контрольный

стоимость 1 часа проживания – 200 руб., поселение производилось 24 июня 2018 года в 12<sup>00</sup>, выезд – 30 июня 2018 г. в 20<sup>00</sup>.

### Задание 6

Рассчитайте плату за проживание в двухместном номере гостиницы для участников молодёжного симпозиума, если стоимость номера в сутки 1 300 руб., стоимость 1 часа проживания – 150 руб., поселение производилось 24 августа 2018 года в 12<sup>00</sup>, выезд – 30 августа 2018 г. в 18<sup>00</sup>.

### Задание 7

Рассчитайте плату за проживание в двухместном номере гостиницы для участников молодёжного слёта, если стоимость номера в сутки 1 300 руб., стоимость 1 часа проживания – 150 руб., поселение производилось 24 августа 2018 года в 12<sup>00</sup>, выезд – 30 августа 2018 г. в 18<sup>00</sup>.

### Задание 8

Рассчитайте плату за проживание в номере-люкс для игрока казино-отеля, если стоимость номера в сутки 5 800 руб., стоимость 1 часа проживания – 450 руб., поселение производилось 24 декабря 2018 года в 14<sup>00</sup>, выезд – 30 декабря 2018 г. в 22<sup>00</sup>.

## Контрольные задания

### Задание 1

- Вычислите среднесуточную стоимость номера в соответствии с предложенными данными:

За сутки было продано:

По коллективному бронированию	99 одноместных номеров	140 у.е.
	6 номеров люкс	230 у.е.
По индивидуальному бронированию	233 одноместных номеров	170 у.е.
По бронированию со специальной скидкой	51 одноместный номер	125 у.е.

- Вычислите процент загрузки гостиницы за сутки в соответствии с предложенными данными:


Общее количество номеров в отеле 512. За сутки было продано 309 номеров.

### Задание 2

- Вычислите среднесуточную стоимость номера в соответствии с предложенными данными:

За сутки было продано:

По коллективному бронированию	56 одноместных номеров	120 у.е.
	26 двухместных номеров	140 у.е.

	<b>Министерство образования Тульской области</b> <b>Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области</b> <b>«Донской политехнический колледж»</b>		
	Наименование документа: <b>дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «Администратор гостиницы»</b> Условное обозначение: ОП ДПП	Редакция № 1 Изменение №__	Лист 21 из 25  Экз. контрольный

	1 апартамент	350 у.е.
По индивидуальному бронированию	59 одноместных номеров	170 у.е.
	4 номера «люкс»	250 у.е.
По бронированию со специальной скидкой	6 номеров-студио	200 у.е.

2. Вычислите процент загрузки гостиницы за сутки в соответствии с предложенными данными:

Общее количество номеров в отеле 632. За сутки было продано 428 номеров.

### Задание 3

1. Вычислите среднесуточную стоимость номера в соответствии с предложенными данными:

За сутки было продано:

По коллективному бронированию	45 одноместных номеров	130 у.е.
	38 двухместных номеров	140 у.е.
По индивидуальному бронированию	7 номеров люкс	210 у.е.
	4 номера-студио	180 у.е.
По бронированию со специальной скидкой	155 одноместных номеров	150 у.е.
	47 одноместных номеров	120 у.е.

2. Вычислите процент загрузки гостиницы за сутки в соответствии с предложенными данными:

Общее количество номеров в отеле 600. За сутки было продано 450 номеров.

### Задание 4


1. Вычислите среднесуточную стоимость номера в соответствии с предложенными данными:

За сутки было продано:

По коллективному бронированию	105 одноместных номеров	120 у.е.
	86 двухместных номеров	140 у.е.
По индивидуальному бронированию	233 одноместных номеров	170 у.е.
	2 апартамента	400 у.е.
По бронированию со специальной скидкой	130 одноместных номеров	110 у.е.
	4 номера-студио	200 у.е.

2. Вычислите процент загрузки гостиницы за сутки в соответствии с предложенными данными:

Общее количество номеров в отеле 450. За сутки было продано 253 номера.

	<b>Министерство образования Тульской области</b> <b>Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области</b> <b>«Донской политехнический колледж»</b>		Лист 22 из 25
	Наименование документа: <b>дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «Администратор гостиницы»</b> Условное обозначение: ОП ДПП	<i>Редакция № 1</i> <i>Изменение №__</i>	Экз. контрольный

### Задание 5

1. Вычислите среднесуточную стоимость номера в соответствии с предложенными данными:

За сутки было продано:

По коллективному бронированию	56 одноместных номеров	130 у.е.
	5 номеров люкс	230 у.е.
По индивидуальному бронированию	250 одноместных номеров	160 у.е.
По бронированию со специальной скидкой	29 одноместный номер	120 у.е.

2. Вычислите процент загрузки гостиницы за сутки в соответствии с предложенными данными:

Общее количество номеров в отеле 700. За сутки было продано 590 номеров.

### Задание 6

1. Вычислите среднесуточную стоимость номера в соответствии с предложенными данными:

За сутки было продано:

По коллективному бронированию	142 одноместных номера	140 у.е.
	5 номеров люкс	250 у.е.
	2 апартамента	400 у.е.
По индивидуальному бронированию	168 одноместных номеров	120 у.е.
	36 двухместных номеров	140 у.е.
По бронированию со специальной скидкой	49 одноместных номеров	125 у.е.
	2 номера-студио	200 у.е.

2. Вычислите процент загрузки гостиницы за сутки в соответствии с предложенными данными:


Общее количество номеров в отеле 500. За сутки было продано 226 номеров.

### Задание 7

1. Вычислите среднесуточную стоимость номера в соответствии с предложенными данными:

За сутки было продано:

По коллективному бронированию	68 одноместных номеров	120 у.е.
	10 номеров люкс	250 у.е.
	1 апартамент	500 у.е.
По индивидуальному бронированию	128 двухместных номеров	170 у.е.

	<b>Министерство образования Тульской области</b> <b>Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области</b> <b>«Донской политехнический колледж»</b>		
	Наименование документа: <b>дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «Администратор гостиницы»</b> Условное обозначение: ОП ДПП	Редакция № 1 Изменение №__	Лист 23 из 25  Экз. контрольный

По бронированию со специальной скидкой	51 одноместный номер	125 у.е.
--	----------------------	----------

2. Вычислите процент загрузки гостиницы за сутки в соответствии с предложенными данными:

Общее количество номеров в отеле 495. За сутки было продано 356 номеров.

### Задание 8

1. Вычислите среднесуточную стоимость номера в соответствии с предложенными данными:

За сутки было продано:

По коллективному бронированию	26 одноместных номеров	140 у.е.
	39 двухместных номеров	170 у.е.
	3 номера люкс	300 у.е.
По индивидуальному бронированию	6 номеров-студио	150 у.е.
	4 апартаментов	400 у.е.
По бронированию со специальной скидкой	51 одноместный номер	125 у.е.
	1 апартамент	500 у.е.

2. Вычислите процент загрузки гостиницы за сутки в соответствии с предложенными данными:

Общее количество номеров в отеле 400. За сутки было продано 295 номеров.

### Задание 9

1. Вычислите среднесуточную стоимость номера в соответствии с предложенными данными:


За сутки было продано:

По коллективному бронированию	78 номеров-студио	180 у.е.
	3 номера люкс	230 у.е.
	2 апартаментов	350 у.е.
По индивидуальному бронированию	1 апартамент	700 у.е.
По бронированию со специальной скидкой	5 номеров люкс	350 у.е.

2. Вычислите процент загрузки гостиницы за сутки в соответствии с предложенными данными:

Общее количество номеров в отеле 529. За сутки было продано 366 номеров.

### Задание 10

	<b>Министерство образования Тульской области</b> <b>Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области</b> <b>«Донской политехнический колледж»</b>		
	Наименование документа: <b>дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «Администратор гостиницы»</b> Условное обозначение: ОП ДПП	Редакция № 1 Изменение №__	Лист 24 из 25  Экз. контрольный

1. Вычислите среднесуточную стоимость номера в соответствии с предложенными данными:

За сутки было продано:

По коллективному бронированию	89 двухместных номеров	120 у.е.
	6 номеров люкс	250 у.е.
	4 номера-студио	150 у.е.
По индивидуальному бронированию	142 одноместных номера	170 у.е.
	2 апартамента	360 у.е.
По бронированию со специальной скидкой	61 одноместный номер	110 у.е.

2. Вычислите процент загрузки гостиницы за сутки в соответствии с предложенными данными:

Общее количество номеров в отеле 332. За сутки было продано 229 номеров.

### Задание 11

1. Вычислите среднесуточную стоимость номера в соответствии с предложенными данными:

За сутки было продано:

По коллективному бронированию	74 одноместных номера	115 у.е.
	56 двухместных номеров	150 у.е.
По индивидуальному бронированию	59 одноместных номеров	160 у.е.
	24 номера-студио	200 у.е.
	2 апартамента	350 у.е.
По бронированию со специальной скидкой	23 номера-студио	150 у.е.

2. Вычислите процент загрузки гостиницы за сутки в соответствии с предложенными данными:

Общее количество номеров в отеле 682. За сутки было продано 319 номеров.


### Задание 12

1. Вычислите среднесуточную стоимость номера в соответствии с предложенными данными:

За сутки было продано:

По коллективному бронированию	26 одноместных номеров	110 у.е.
	24 двухместных номера	130 у.е.
По индивидуальному бронированию	33 номера-студио	180 у.е.
	6 номеров люкс	200 у.е.
По бронированию со	31 одноместный номер	100 у.е.



	<b>Министерство образования Тульской области</b> <b>Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области</b> <b>«Донской политехнический колледж»</b>		
	Наименование документа: <b>дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «Администратор гостиницы»</b> Условное обозначение: ОП ДПП	Редакция № 1 Изменение №__	Лист 25 из 25  Экз. контрольный

специальной скидкой		
---------------------	--	--

2. Вычислите процент загрузки гостиницы за сутки в соответствии с предложенными данными:

Общее количество номеров в отеле 412. За сутки было продано 259 номеров.

### Задание 13

1. Вычислите среднесуточную стоимость номера в соответствии с предложенными данными:

За сутки было продано:

По коллективному бронированию	49 одноместных номеров	100 у.е.
	4 номера люкс	350 у.е.
	2 номера-студио	190 у.е.
По индивидуальному бронированию	52 одноместных номера	120 у.е.
По бронированию со специальной скидкой	23 двухместных номера	150 у.е.
	6 номеров-студио	180 у.е.

2. Вычислите процент загрузки гостиницы за сутки в соответствии с предложенными данными:

Общее количество номеров в отеле 632. За сутки было продано 264 номера.

### Задание 14

1. Вычислите среднесуточную стоимость номера в соответствии с предложенными данными:

За сутки было продано:

По коллективному бронированию	58 одноместных номеров	100 у.е.
	76 двухместных номеров	130 у.е.
По индивидуальному бронированию	73 одноместных номера	110 у.е.
	5 номеров люкс	250 у.е.
По бронированию со специальной скидкой	37 одноместных номеров	125 у.е.
	6 номеров-студио	200 у.е.

2. Вычислите процент загрузки гостиницы за сутки в соответствии с предложенными данными:

Общее количество номеров в отеле 600. За сутки было продано 327 номеров.