**Аннотация к рабочей программе дисциплины «Администратор гостиницы (дома отдыха)»**

**Профессия/ Специальность** 43.02.11 Гостиничный сервис.

**Уровень образования**: среднее специальное . Программа подготовки: базовая.

**Квалификация выпускника**: менеджер

МК, за которой закреплена дисциплина

**Форма обучения**: очная

**Трудоемкость**

Всего – **303** часа, в том числе:

1. Максимальной учебной нагрузки обучающегося – **162** часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 108 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 54 часа;

1. Учебной и производственной практики – **144** часа.

Итоговая аттестация в форме **квалификационного экзамена**

**Цель изучения дисциплины** овладение указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями

**Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка), в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

 **Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины** Русский язык, деловая культура, бронирование гостиничных услуг, прием, размещение и выписка гостя, организация обслуживания гостей в процессе проживания, продажа гостиничного продукта, организация управленческой деятельности в гостинице.

**Краткая характеристика учебной дисциплины (основные разделы, блоки, темы)**

Раздел 1. Стандарты и этика гостиничного сервиса

Раздел 2. Администратор - работник службы приема, размещения и выписки гостей Учебная практика

 Производственная практика

**Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины** (перечисляются без расшифровки) ПК 5.1, 5.2, 5.3, ОК 1-10

**Результаты освоения дисциплины** (знания, умения и навыки, получаемые в

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

 **иметь практический опыт:**

• предоставления информации гостям об услугах в гостинице;

• контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).

**уметь**:

* обеспечивать работу по эффективному и культурному обслуживанию клиентов

созданию для них комфортных условий;

* информировать проживающих в гостинице о предоставляемых основных и дополнительных платных услугах, принимать заказы на их выполнение и осуществлять контроль над их исполнением;
* давать устные справки, касающиеся гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и т.д;
* осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства организации;
* контролировать соблюдение работниками организации трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены;
* принимать меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих;
* рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия;
* информировать руководство организации об имеющихся недостатках в обслуживании клиентов, принимает меры к их ликвидации.

 **знать:**

* постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов по вопросам гостиничного обслуживания.
* фирменные стандарты обслуживания и поведения с коллегами составляющие имиджа компании
* основы гостиничного хозяйства и обслуживания
* правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации

 .• правила и методы организации процесса обслуживания клиентов

* правила и методы приёма, регистрации, размещения гостей, процедуру выселения ;
* правила и методы контроля над своевременной подготовкой номеров к приему прибывающих в гостиницу

• основы эстетики, этики, психологии и обслуживания посетителей..

• структуру управления гостиницей, права и обязанности работников гостиницы

.• законодательство о труде.

• правила внутреннего распорядка.

• правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.

**Формы проведения занятий, образовательные технологии**

- урок;

 - лекция;

 - практическое занятие;

- контрольная работа;

- самостоятельная работа;

 - учебная практика.

**Образовательные технологии**:

проектные методы обучения;

 кейс-технология;

 технология использования в обучении игровых методов;

семинар.

**Формы промежуточного контроля знаний**

-при проведении контрольных работ, зачётов, самостоятельных работ, уроков с применением образовательных технологий.

- при выполнении и защите результатов практических занятий;

- при выполнении работ на учебной и производственной практике.

**Форма итогового контроля знаний**: экзамен по МДК, в форме курсовой работы), квалификационный экзамен.