

## ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ МАСТЕРСКОЙ «АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ» В ИНСТИТУТЕ

**Н.А. Белоусова, старший преподаватель**  
**Институт пищевых технологий и дизайна**  
**(Россия, г. Нижний Новгород)**

DOI:10.24412/2500-1000-2023-5-1-26-29

***Аннотация.** В статье рассматривается вопрос, связанный с опытом работы мастерской «Администрирование отеля» в институте. Раскрыто содержание работы мастерской, организации учебного процесса, проведения демонстрационного экзамена. Показан опыт использования базы мастерской для начала подготовки к демонстрационному экзамену другой учебной организацией. Рассмотрены вопросы профориентационной работы и реализуются программы профессиональной переподготовки и повышения квалификации.*

***Ключевые слова:** мастерская, демонстрационный экзамен, Администрирование отеля, промежуточная аттестация, обучение.*

В 2021 году в институте создана мастерская по компетенции Администрирование отеля, при поддержке из федерального бюджета за счет предоставления гранта.

Одним из главных требований к исполнению, при получении гранта на оснащение мастерских в образовательном учреждении, являются: проведение демонстрационного экзамена в рамках промежуточной аттестации или Государственной итоговой аттестации, а также использование базы мастерских другими образовательными организациями и предприятиями; постоянное освещение деятельности мастерских в различных средствах массовой информации и трансляция опыта использования [1].

При подготовке обучающихся к демонстрационному экзамену актуальным становится вопрос организации образовательного процесса посредством практико-ориентированных технологий.

В течение всего учебного года мастерская «Администрирование отеля» в «Институте пищевых технологий и дизайна» – филиал ГБОУ ВО НГИЭУ работает с полной загрузкой.

Учебный год начался в одной из групп специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело с изучения профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирова-

ния и продаж». Изучение данного модуля предполагает не только изучение теоретических основ работы отдела бронирования и продаж, виды бронирования и договоров, правил оформления брони и другие темы, но и проведение практических занятий. В ходе этих занятий обучающиеся отработывали навыки бронирования и правила телефонного этикета на рабочем месте администратора, работая за стойкой регистрации в мастерской «Администрирование отеля». Особое внимание на занятиях уделяется изучению автоматизированной системы управления отелем Opera PMS, которую установлена на компьютерах в мастерской. Данную программу в работе используют многие отели мира и в том числе гостиницы нашего города, такие как гостиницы «Азимут», «Шератон Нижний Новгород Кремль». «Ибис Нижний Новгород» и другие. Программа позволяет автоматизировать практически все процессы обслуживания и учета в работе гостиницы. Сложность, при изучении программы для студентов на первом этапе заключалась прежде всего в том, что программа позволяет выполнять все функции только на английском языке. Изначально студентам пришлось изучить все функции программы, меню, вкладки, запомнить множество команд, разобраться с различными отчетами, которые формируются программой автоматически, понять взаимосвязь

всех процессов, научиться быстро переводить всплывающие окна, для принятия правильных действий. Но эти сложности были только на нескольких первых занятиях по теме, в дальнейшем изучив стандарты обслуживания и зная алгоритм действий программа не предоставляла ни каких проблем. Полученные знания, навыки при проведении занятий в мастерской позволили ребятам чувствовать себя уверенно, меньше испытывать волнение при сдаче экзамена.

В декабре итогом изучения профессионального модуля была промежуточная аттестация в форме демонстрационного экзамена. В качестве линейных экспертов на экзамене приняли участие профессионалы из других учебных заведений (преподаватели из «Арзамасского техникума строительства и предпринимательства» и «Нижегородского строительного колледжа») и представитель работодателя (менеджер по доходам отеля «Шератон Нижний Новгород Кремль»).

Можно отметить, что работодатели с большим интересом принимают участие в этом экзамене, так как есть возможность не только оценить студентов но и подобрать для своих организаций сотрудников. Кроме того консультируют преподавателей в некоторых вопросах, подсказывают на что нужно уделить больше внимания или дают практические советы по работе в программе.

По результатам экзамена эксперты отметили знание студентами стандартных процедуры бронирования по телефону на иностранном языке, и умение работать в программе в рамках данного вида деятельности.

Сегодня в институте активно идет подготовка к проведению промежуточной аттестации в форме демонстрационного экзамена, но уже по модулю «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения». Для этого площадка прошла аккредитацию, эксперты подтвердили свой статус эксперта по проведению демозамена.



Рис. Демонстрационный экзамен по компетенции Администрирование отеля

При изучении данного модуля предусматривается выполнение курсовой работы обучающимися. При работе над курсовой ребята имеют возможность работать в мастерской (не только в учебное время, но

и после занятий), использовать учебную и дополнительную литературу, а так же работать за компьютерами. Со стороны преподавателей и зав. мастерской обучаю-

щимся оказывается всесторонняя помощь в работе.

Сегодня студенты имеют возможность до экзамена, вне учебное время прийти в мастерскую и отрабатывать навыки работы, лучше познакомиться с программным обеспечением.

В вопросе использования базы мастерской Администрирование отеля другими организациями ведется активная работа по предоставлению возможности преподавателям и студентам изучить оборудование и освоить программу OPERA PMS. Так в текущем учебном году была организована учеба для преподавателей из «Института транспорта, сервиса и туризма» (г. Воротынец), которые реализуют программы подготовки специалиста среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и в дальнейшем планируется сдача демоэкзамена студентами этого института на площадке нашего центра проведения демонстрационного экзамена. В апреле текущего года для группы обучающихся из того же института студентами проведен мастер-класс, а также прошло обучение работе в программе OPERA PMS.

С целью профессиональной ориентации для школ в течение всего года организуются экскурсии в институт. Школьники знакомятся с организацией процесс обучения в институте, рассказывают по каким специальностям можно получить образование. И конечно ребятам показывают ма-

стерскую Администрирование отеля, зав. кафедрой Ключева Ю.С. рассказывает о развитии гостиничной сферы, о работе в гостиницах, проводит деловые игры по данной специальности, а студенты демонстрируют полученные навыки работы. Побывав в мастерской, посетив мастер-классы школьники проявляют большой интерес к данной специальности.

Кроме того, в рамках работы мастерской Администрирование отеля разработаны и реализуются программы профессиональной переподготовки, программы повышения квалификации и программы профессионального обучения. За 2022-2023 учебный год только по программе профессионального обучения «Портъе» прошли такое обучение и получили «СВИДЕТЕЛЬСТВО о профессии рабочего, должности служащего» установленного образца 31 человек.

Таким образом, работа мастерской Администрирование отеля выполняет роль не просто учебного кабинета, где можно моделируются производственные процессы, но имеет большое значение при проведении профориентационной работы, представляется возможность студентам других учебных заведений отрабатывать навыки по данной компетенции, а студентам нашего института созданы комфортные условия для успешной учебы по выбранной специальности.

#### **Библиографический список**

1. Белоусова Н.А. Мастерские в процессе реализации образовательных программ среднего профессионального образования // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. – 2022. – №6-1. – С. 206-208.

**FROM THE EXPERIENCE OF THE "HOTEL ADMINISTRATION" WORKSHOP AT THE INSTITUTE**

**N.A. Belousova**, *Senior Lecturer*  
**Nizhny Novgorod Food Technologies and Design Institute**  
**(Russia, Nizhny Novgorod)**

***Abstract.** The article deals with the issue related to the experience of the Hotel Administration workshop at the Institute. The content of the workshop's work, the organization of the educational process, and the demonstration exam are disclosed. The experience of using the workshop base to start preparing for the demonstration exam of another educational organization is shown. The issues of career guidance work are considered and programs of professional retraining and advanced training are being implemented.*

***Keywords:** workshop, demonstration exam, Hotel Administration, intermediate certification, training.*