

# ОПИСАНИЕ ПРОГРАММЫ

## ВВЕДЕНИЕ

### Цели и задачи

Настоящая программа определяет объем и содержание, основные цели и задачи, методические принципы, приемы и виды контроля, обеспечивающие учебный процесс в АНО ДПО «Национальная школа гидов-переводчиков и экскурсоводов» по дисциплине «Особенности профессии «Администратор гостиницы».

В программе также определяются основные виды самостоятельной работы и прогнозируются результаты обучения в области практических навыков и умений по указанной дисциплине.

**Цель настоящего курса** – формирование знаний, умений и навыков, необходимых для успешной профессиональной деятельности будущих специалистов гостиничного дела.

### Основными задачами дисциплины являются:

- подготовка слушателей курсов к конкретной профессиональной деятельности на предприятии размещения;
- изучение видов средств размещения туристов; сущности и особенностей гостиничного обслуживания;
- знакомство с процедурами и порядком работы отдельных служб средства размещения на примере гостиницы и технологией производственных процессов;
- знакомство с требованиями к персоналу гостиницы, а также современными концепциями гостиничного обслуживания.

Помимо этого, в процессе изучения дисциплины студенты должны иметь представление:

- о масштабах развития гостиничной индустрии в России и в мире;
- локализации средств размещения туристов;
- современных тенденциях развития гостиничной индустрии;
- новейших методах обслуживания и современных технологиях производственных процессов в гостинице.

Предметом изучения дисциплины является совокупность сведений о правилах, методах и средствах, необходимых для предоставления определенного набора услуг в гостинице, о применяемых способах обслуживания.

В качестве объектов изучения выступают предприятия, основным видом деятельности которых, является предоставление услуг размещения.

### Место дисциплины в учебном процессе и требования к знаниям и умениям выпускника

В результате освоения программы слушатели должны **знать**:

- основную терминологию, классификацию средств размещения, принятую в мировой практике и РФ;
- структуру основных служб гостиницы;
- технологический цикл обслуживания гостя;
- нормативные документы, определяющие порядок работы гостиницы;
- правила и порядок бронирования, приема и регистрации различных групп

- потребителей;
- правила расчета оплаты проживания в гостинице согласно действующих нормативных документов.

**уметь:**

- применять современные технологии работы по регистрации, поселению и расчетам с гостями в конкретных условиях функционирования гостиничного предприятия;
- оформлять необходимую документацию в процессе работы на Front Office;
- эффективно взаимодействовать с клиентами и коллегами;
- отрабатывать типовые и конфликтные ситуации в процессе работы на Front Office.

### **Принципы отбора содержания и организации учебного материала курса**

Основным принципом отбора содержания и организации учебного материала дисциплины является возможность его практического применения на действующих предприятиях гостиничного бизнеса.

Содержательное наполнение базируется на:

- действующем законодательстве в области гостиничного бизнеса, носящим как обязательный, так и рекомендательный характер;
- практике организации работы на действующих предприятиях гостиничного бизнеса г.Санкт-Петербург, сегмента 3-5 звезд;
- материалах Стандартов организации работы сетевых и несетевых гостиниц;
- теоретических и практических приемах психологической работы с гостями.

### **Форма контроля**

Для оценки степени усвоения материала и качества знания у слушателей используются следующие виды текущего контроля:

- активность на практических занятиях;
- опрос по отдельным темам дисциплины;
- выполнение практических заданий;
- проведение тренингов;
- экзамен по окончании обучения по программе.

### **Организация самостоятельной работы**

Самостоятельная работа слушателей курсов состоит в освоении пройденного во время аудиторных занятий учебного материала, изучении рекомендуемой преподавателем литературы и справочных материалов, в практической работе по выполнению различных упражнений, заданных преподавателем.

### **Требования к выпускникам программы «Особенности профессии «Администратор гостиницы»:**

«Работник по приему и размещению гостей» (Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 659н об утверждении профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей»).

После окончания обучения по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации «Особенности профессии «Администратор гостиницы» слушатель должен получить:

#### **Знания в областях:**

##### **знать:**

- основную терминологию, классификацию средств размещения, принятую в мировой практике и РФ;
- структуру основных служб гостиницы;
- технологический цикл обслуживания гостя;
- нормативные документы, определяющие порядок работы гостиницы;
- правила и порядок бронирования, приема и регистрации различных групп потребителей;
- правила расчета оплаты проживания в гостинице согласно действующих нормативных документов.

##### **уметь:**

- применять современные технологии работы по регистрации, поселению и расчетам с гостями в конкретных условиях функционирования гостиничного предприятия;
- оформлять необходимую документацию в процессе работы на Front Office;
- эффективно взаимодействовать с клиентами и коллегами;
- отрабатывать типовые и конфликтные ситуации в процессе работы на Front Office.

#### **Принципы отбора содержания и организации учебного материала курса**

Основным принципом отбора содержания и организации учебного материала дисциплины является возможность его практического применения на действующих предприятиях гостиничного бизнеса.

Содержательное наполнение базируется на:

- действующем законодательстве в области гостиничного бизнеса, носящим как обязательный, так и рекомендательный характер;
- практике организации работы на действующих предприятиях гостиничного бизнеса г.Санкт-Петербург, сегмента 3-5 звезд;
- материалах Стандартов организации работы сетевых и несетевых гостиниц;
- теоретических и практических приемах психологической работы с гостями.

**Адресаты:** лица с высшим образованием, имеющим квалификацию в области гостиничного дела.

#### **Требования к поступающим:**

К освоению дополнительной программы повышения квалификации допускаются лица с высшим образованием, имеющим квалификацию в области гостиничного дела.

**Организационные условия обучения:**

Продолжительность обучения: 20 дней, 92 академических часа, 2 месяца

Форма обучения: очная, сочетание теоретических и практических форм обучения

Максимальная учебная нагрузка обучающегося составляет 92 академических часа, из них:

лекции - 18

практические занятия – 14

тренинги - 46

итоговая аттестация – 4

самостоятельная работа - 10

Режим занятий: учебные занятия проводятся 2 раза в неделю

Начало занятий в 18.30, окончание 21.30 час.

Продолжительность одного занятия составляет, в зависимости от формы занятий от 2 до 4 академических часов.

1 академический час – 45 минут

Объем максимальной учебной нагрузки обучающихся составляет не более 4 академических часов в день.

Численность обучающихся в группе - до 15 человек

Язык обучения – русский.