



Аннотация

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации
«Особенности профессии «Администратор гостиницы»
АНО ДПО «Национальная школа гидов-переводчиков и экскурсоводов»
город Санкт-Петербург

Нормативно-правовые основания разработки программы

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. N 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

Область применения программы

Настоящая дополнительная профессиональная программа повышения квалификации со сроком освоения 92 академических часа предназначена для совершенствования имеющихся компетенций и получение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности, а также повышения профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации в области гостиничного хозяйства.

Программа составлена с учетом федерального государственного образовательного стандарта и учитывает требования профессионального стандарта «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»).

Код наименования базовой группы, профессии или специальности:

ЕКС - Работник по приему и размещению гостей (в сфере гостеприимства)

Адресанты:

Лица с высшим образованием в сфере гостиничного дела.

Цель и задачи программы

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

Основными задачами дисциплины являются:

- подготовка слушателей 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.

Учебный план разработан в целях обеспечения обучающихся качественным, дополнительным профессиональным образованием и определяет состав изучаемых тем с указанием их трудоемкости, последовательности и сроков изучения, устанавливает формы организации учебного процесса и их соотношение (лекции, практические занятия, консультации), конкретизирует формы контроля и умений обучающихся.

При организации и проведении учебных занятий используются учебно-методические материалы по всем разделам, соответствующая материально-техническая база, обеспечивающая организацию всех видов подготовки.

Кадровое обеспечение реализации программы соответствует требованиям штатного расписания. Особое внимание в программе уделено практическим занятиям. Широко используются активные методы обучения (обсуждение, ролевые игры, разбор практических случаев). Этические и психологические вопросы интегрированы во все разделы программы.

Для проведения аттестации используются фонды оценочных средств, позволяющие оценить степень достижения обучающимися запланированных результатов обучения по программе.

Текущий контроль осуществляется в виде опросов, собеседований, решений ситуационных задач, обсуждений, контроля качества необходимых умений.

Итоговая аттестация осуществляется посредством проведения экзамена и выявляет теоретическую и практическую подготовку в соответствии с целями программы.

Обучающийся допускается к итоговой аттестации после изучения программы в объеме, предусмотренном учебным планом. Успешно прошедшие итоговую аттестацию обучающиеся получают документ о дополнительном профессиональном образовании – удостоверение о повышении квалификации.

Планируемые результаты освоения программы

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

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.

Основными компонентами программы являются:

- Общие положения
- Планируемые результаты обучения
- Учебный план
- Учебно-тематический план
- Рабочая программа (содержание)
- Календарный график
- Организационно-педагогические условия реализации программы
- Оценочные материалы
- Учебно-методическое и информационное сопровождение
- Материально-техническое обеспечение

Форма обучения – очная.

Режим занятий: 2 раза в неделю вечером

Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы – удостоверение о повышении квалификации.