

«УТВЕРЖДЕНО»

Приказ № 1 от 02.02.2021 г.

Директор ЧУДПО «Учебный центр «ДЕЛЬФА»

 Беличева Л. М.



«ПРИНЯТО»

Протокол заседания педагогического совета

ЧУДПО «Учебный центр «ДЕЛЬФА» от

01.02.2021 г.

Программа профессиональной переподготовки «Администратор службы приема и размещения»

Категория слушателей – лица, имеющие (получающие) среднее профессиональное или высшее образование

Срок реализации программы: 250 часов

СОДЕРЖАНИЕ

I. Пояснительная записка

- Направленность программы.
- Актуальность, новизна.
- Цель и задачи программы.
- Категория слушателей.
- Формы занятий.
- Календарный учебный график.
- Планируемые результаты.
- Формы контроля.

II. Учебно-тематический план и содержание программы

- Учебно-тематический план.
- Содержание программы профессиональной переподготовки «Администратор службы приема и размещения».

III. Учебно-методическое обеспечение программы.

- Перечень средств ИКТ, необходимых для реализации программы.
- Оценочные материалы.
- Список литературы.

I. Пояснительная записка

Администратор – это первый человек, «лицо» гостиницы, которого встретит гость, войдя в отель. На человеке данной профессии лежит большая ответственность, ведь первое впечатление о заведении, прежде всего, складывается от общения с ним и от внешнего вида сотрудника. Огромным преимуществом данной профессии является потребность администраторов не только в гостиницах и отелях, а ещё в гостевых квартирах, лагерях, базах отдыха. Большая потребность в курортных городах, но актуальность в других городах также велика. Ещё одним плюсом является достойный доход. Для того, чтобы стать востребованным администратором и иметь возможность стать сотрудником в штате комплекса с высокой репутацией, необходимо качественно выполнять свои обязанности, которые необходимо досконально изучить на уроках администратора гостиницы.

Программа профессиональной переподготовки «Администратор службы приема и размещения» (далее – программа) разработана на основании следующих нормативно-правовых документов:

- Положения ст.76 Федерального закона от 29 декабря 2012 г № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказа Министерства образования и науки РФ от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Профессионального стандарта «Администратор службы приема и размещения», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 г. № 659н.

Цель программы.

- формирование знаний, умений и навыков, необходимых для практической деятельности в гостиничном бизнесе. Ознакомление с принципами и формами деятельности гостиничных предприятий.

Задачи программы.

- формирование профессиональных компетенций, присущих работникам гостиничного сервиса;
- обучение технологиям уборочных работ, приема, размещения и обслуживания гостей;
- развитие профессионально значимых качеств администратора, культуре обслуживания клиентов.

Категория слушателей: лица, поступающие на обучение, должны иметь аттестат о среднем общем образовании.

Формы обучения.

очно-заочная, заочная с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Календарный учебный график.

Программа рассчитана на 250 академических часов.

Режим работы учебного центра:

Понедельник – пятница с 9.00. до 21.00

Суббота с 10.00 до 18.00

Воскресенье – с 10.00 до 16.00

Планируемые результаты.

Слушатели должны **знать:**

- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения;
- правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;
- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- требования охраны труда;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

уметь:

- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;
- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличных и безналичных формах;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.

владеть:

- навыками встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- основами ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;
- навыками выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.

Формы контроля.

Итоговый контроль – проводится в конце курса и позволяет оценить уровень результативности усвоения программы. Форма проведения: квалификационный экзамен.

**II. Учебно-тематический план и содержание профессиональной переподготовки
«Администратор службы приема и размещения»**

Учебно-тематический план

№ п/п	Содержание	Количество часов
1.	Введение в гостиничное дело	16
1.1.	Гостеприимство: понятие и структура	4
1.2.	История индустрии гостеприимства	4
1.3.	Системы классификации средств размещения	4
1.4.	Создание гостиницы: от здания до фирменного бренда	4
2.	Структура и сервисы современного гостиничного комплекса	20
2.1.	Структура управления гостиницей: элементы и уровни	4
2.2.	Служба управления номерным фондом	4
2.3.	Служба организации питания	4
2.4.	Система безопасности гостиницы	4
2.5.	Цикл обслуживания гостя	4
3.	Службы предоставления дополнительных услуг	20
3.1.	Бытовое обслуживание и трансфер	4
3.2.	Анимационные технологии	4
3.3.	Спортивно-оздоровительный сервис	4
3.4.	Велнес-технологии	4
3.5.	Экскурсионный сервис	4
4.	Гостиничный менеджмент	20
4.1.	Разработка и реализация управленческих решений	4
4.2.	Стратегия и тактика развития гостиниц	4
4.3.	Методы и стили управления	4
4.4.	Системы менеджмента в гостиничном деле	4
4.5.	Эффективность гостиничного менеджмента	4
5.	Управление гостиничным бизнесом	20
5.1.	Особенности работы в гостиничном бизнесе	4
5.2.	Ценообразование	4
5.3.	Управление непрерывным развитием гостиницы	4
5.4.	PR-деятельность в гостиничном бизнесе	4
5.5.	Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений	4
6.	Управление персоналом	16
6.1.	Кадровые стратегии гостиничного бизнеса	4
6.2.	Обучение персонала	4
6.3.	Оплата труда сотрудников	4
6.4.	Правила взаимодействия сотрудников и гостей	4
7.	Управление качеством	20
7.1.	Управление качеством производственного процесса	4
7.2.	Контрольные карты	4
7.3.	Гистограммы	4
7.4.	Закон 80/20	4
7.5.	Международные стандарты обслуживания	4

8.	Служба приема и размещения	58
8.1.	Организация и технология службы приема и размещения	4
8.2.	Служба приема и размещения: основные функции	4
8.3.	Организация рабочего места администратора	4
8.4.	Требования к персоналу	4
8.5.	Этикет телефонных переговоров	4
8.6.	Процесс поселения в гостиницу. Категории гостей	6
8.7.	Продажа пакета услуг	8
8.8.	Автоматизация процесса приема и размещения	8
8.9.	Алгоритм встречи, приема, регистрации и размещения гостей	8
8.10.	Оформление выезда гостя	8
9.	Заработная плата и управление персоналом (1С: Зарплата и управление персоналом)	32
9.1.	Знакомство с конфигурацией	4
9.2.	Начальная настройка программы	4
9.3.	Структурные организации. Штатное расписание	4
9.4.	Сведения о сотрудниках организации	4
9.5.	Расчет зарплаты за первый месяц: плановая и оперативная информация	4
9.6.	Расчет зарплаты за второй месяц: увольнение, средний заработок, учет времени	4
9.7.	НДФЛ	4
9.8.	Страховые взносы	4
10.	Эффективные коммуникации и стрессоустойчивость	24
10.1.	Основы эффективного общения	4
10.2.	Решение конфликтных ситуаций	4
10.3.	Конфликтные типы личности и стратегии взаимодействия с ними	4
10.4.	Деловые переговоры	4
10.5.	Эффективное публичное выступление	4
10.6.	Эффективная визуализация	4
11.	Итоговая аттестация	4
	Итого	250

III. Учебно-методическое обеспечение программы профессиональной переподготовки. Перечень средств ИКТ, необходимых для реализации программы.

Аппаратные средства:

Компьютер.

Принтер.

Устройства вывода звуковой информации — наушники для индивидуальной работы со звуковой информацией.

Устройства для ручного ввода текстовой информации и манипулирования экранными объектами — клавиатура и мышь.

Программные средства:

Операционная система – Windows.

Антивирусная программа.

Веб Браузер.

Оценочные материалы.

Цель квалификационного экзамена – итоговый контроль полученных знаний навыков по курсу «Администратор службы приема и размещения».

Практическое задание в зачетной работе составлено в соответствии с учебной программой по курсу «Администратор службы приема и размещения».

Список литературы

1. Бережная Н.В. Управление гостиничным бизнесом – Москва: Экономика, 2001 г. 765 с.
2. Броймер Роберт А. Основы управления в индустрии гостеприимства – Москва: Аспект Пресс, 2004г. - 354 с.
3. Веснин В.Р. Практический менеджмент персонала Москва: Юрист 2000г. 465 с.
4. Власова И.Б., Зорин И.В., Ильина Е.Н. Основы туристской деятельности. - М.: Российский международный институт туризма, 2000 г. 658 с.
5. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания: учебное пособие. - Ростов на Дону: ФЕНИКС, 2005.
6. Герчикова И.Н Менеджмент, Москва: Юнити 2003 г. 123 с.
7. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности. - М.: «Нолидж», 2002 г. 768 с.
8. Ефимова О. П. Экономика гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие / ЮНИТИ-ДАНА, 2003 г. 165 с.
9. Коршунов Н.В. Организация обслуживания в гостинице М: Высшая школа 2003 г. 444 с.
10. Козлова А. В. Стандартизация, метрология, сертификация в гостиничном бизнесе: М.: Издательский центр «Академия»; Мастерство, 2002 г. 653 с.
11. Кристофер Энертон-Томас Гостиничный бизнес – М.: Росконсульт 2002 г.- 660 с.
12. Кучер Л. С., Шкуратова Л. М., Ефимов С. Л., Голубева Т. Н. Гостиничный бизнес в России: технология успеха. М.: «Росконсульт», 2002 г. 92 с.
13. «Международное гостиничное хозяйство». Уч. Под. ред. проф.- экономических наук Чудновского А.Д. М.: Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ». Изд-во ЭКМОС 2000 г. 592 с.
14. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебное пособие. - М.: АКАДЕМИЯ, 2006.
15. Радченко Л. А.Индустрия гостеприимства: Учебник. Изд. 4-е, доп. и перераб. Ростов н. /Д: Издательство «Феникс», 2005. (Серия «СПО») 65 с.