

**Аннотации к рабочим программам дисциплин (модулей) в составе
образовательной программы
профессиональной подготовки/переподготовки по профессии рабочего
«Администратор»**

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧИХ ПРОГРАММЫ МОДУЛЕЙ
Модуль 1. Теоретическое обучение**

1.1 Нормативно-правовая база гостиничного сервиса. Охрана труда.

Законодательная основа гостиничного сервиса. Гражданский кодекс РФ, Налоговый кодекс РФ, Закон РФ «О защите прав потребителей в Российской Федерации». Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Правила предоставления услуг питания. Должностные инструкции.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ. Нормативная документация, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы (дома отдыха).

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ. Подготовка рабочего места, прием и сдача смены. Документация администратора.

1.2 История развития гостиничного бизнеса.

Международные и российские гостиничные стандарты. Сертификация качества услуг в гостиничном сервисе.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ. Стандартная классификация средств размещения, принятая в международной практике.

1.3 Характеристика основных гостиничных служб

Аппарат управления. Служба приема и размещения. Служба швейцаров. Информационная (телефонная) служба. Хозяйственная служба (служба эксплуатации номерного фонда). Служба организации питания. Инженерная служба. Отдел маркетинга. Отдел кадров. СПА-комплекс. Бизнес-центр. Пляжное хозяйство. Служба зеленого хозяйства. Отдел снабжения. Транспортный отдел. Сервис-бюро. Медицинско-оздоровительный центр.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ. Отработка навыков диалога администратора гостиницы (дома отдыха) в различных ситуациях со службами отеля.

1.4 Основы культуры профессионального общения

Виды и типы делового общения.

Правила поведения персонала гостиницы. Стиль в обслуживании гостей. Правила профессионального общения с клиентами.

Основные правила ведения деловых переговоров.

Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиницы

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ. Разработка памяток и рекомендаций по предотвращению возникновения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием гостей гостиницы

1.5 Делопроизводство в гостиничном сервисе

Документация в области правового регулирования деятельности отелей.

Внутренние документы гостиницы. Компьютерные программы и технологии, используемые в гостиничном сервисе.

1.6 Психология общения

Психологические типы клиентов. Идентификация, эмпатия, рефлексия. Механизмы «заражения», «внушения», «убеждения» и «подкрепления».

Конфликты: причина, динамика. Управление внутренними конфликтами.

Управление внешними конфликтами. Управление стрессами. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Технологии разрешения конфликтных ситуаций в гостиничном сервисе. Индивидуальные стратегии управления стрессами. Организационные стратегии управления стрессами.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ. Составление таблицы «Основные стресс-факторы в работе гостиничного персонала».

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ. Использование приемов урегулирования конфликта в работе администратора гостиницы (дома отдыха).

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ. Упражнения по предупреждению конфликтов. Причины возникновения претензий. Правила рассмотрения претензий. Compliment

Модуль 2. Специальный курс

2.1 Бронирование гостиничных услуг

Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц. Службы бронирования: цели, основные функции, состав персонала, стандартное оборудование. Стандарты качества обслуживания в гостиницах. Виды и способы бронирования. Виды заявок и действия по ним. Виды оплаты бронирования. Каналы бронирования. Технология онлайн бронирования. Алгоритм рассмотрения заявок на бронирование. Правила аннулирования бронирования. Правила ведения телефонных переговоров. Поведение в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ. Подготовка рабочего места. Отработка распределения номеров с учетом программы плотности, обычного графика, программного решения.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ. Бронирование номеров по различным видам тарифов гостиницы.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ. Бронирование номеров с использованием программного продукта.

2.2 Организация деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей

Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц по приему, размещению и выписке гостей. Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.

Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения. Стандарты приема, размещения и обслуживания гостей.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ. Подготовка рабочего места, прием и сдача смены. Документация администратора.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ. Подготовка рабочего места, прием и сдача смены. Документация администратора.

2.3 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Понятие, особенности предоставления и характеристика основных и дополнительных гостиничных услуг. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. Культурная, историческая и туристическая информация данной местности.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ Отработка взаимодействия администратора службы приема и размещения с другими службами гостиницы при обслуживании гостей во время проживания.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ Предоставление гостям туристической информации.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ Отработка неожиданных и экстраординарных ситуаций, возникающих в период проживания гостя.

2.4 Организация продаж гостиничного продукта

Стимулирование сбыта гостиничных услуг. Роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли. Воздействие визуальных дисплеев и рекламных материалов.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ. Отработка взаимодействия с гостями:

рекламирование и продажа услуг гостям во время их пребывания.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ. Предложение гостям дополнительных услуг в соответствии с их потребностями и оказание данных услуг (заказ такси, доставка цветов и т.д.)

Модуль 3 Производственное обучение

В ходе практического обучения обучающийся готовится к самостоятельному выполнению работ администратора службы приема и размещения.

Задачами практического обучения являются:

- освоение видов профессиональной деятельности, предусмотренных профессиональным стандартом;

- самостоятельная работа на рабочем месте, являющаяся частью квалификационного экзамена.

К практической подготовке допускаются лица, прошедшие инструктажи по охране труда, пожарной и экологической безопасности, прошедшие проверку знаний и расписавшиеся в соответствующем журнале.