

**Автономная некоммерческая организация  
дополнительного профессионального образования  
«Учебный центр «НОВЫЙ УРОВЕНЬ»**

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор  
АНО ДПО «УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР  
«НОВЫЙ УРОВЕНЬ»  
В.В. Сергеева  
« \_\_\_\_\_ » 2024 г.



**ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**

**ПРОГРАММА**

профессиональной подготовки/переподготовки  
по должности служащего

**«Администратор»**

**Код профессии: 20062**

**Уровень квалификации – 3 уровень**

г. Туапсе  
2024 г.

<b>№ п/п</b>	<b>Содержание</b>	<b>Стр.</b>
1	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	3
2	ТРЕБОВАНИЯ К ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ (КОМПЕТЕНТНОСТИ) ОБУЧАЮЩЕГОСЯ	5
3	УЧЕБНЫЙ ПЛАН И КАЛЕНДАРНЫЙ ГРАФИК ПРОГРАММЫ	10
4	УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИН	11
5	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ОБУЧЕНИЯ И ПРАКТИКИ	13
6	ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ И КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ	17
7	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	25
8	ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМЫХ УЧЕБНЫХ ИЗДАНИЙ, ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСОВ, ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ	25

## 1. Общая характеристика Образовательной программы

**Программа профессиональной подготовки (переподготовки) по должности служащего 20062 «Администратор»** разработана в соответствии с требованиями:

- Федерального закона № 273-ФЗ от 29.12.2012 «Об образовании Российской Федерации»;

- Профессионального стандарта № 1080 «Работник по приему и размещению гостей» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 года № 659 н);

- Приказа Минпросвещения России от 5 сентября 2017 года N 659н Об утверждении профессионального стандарта "Работник по приему и размещению гостей"

- Приказа министерства просвещения РФ от 14 июля 2023 года N 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»

### **Аннотация программы**

Программа профессионального обучения, направлена на получение базового образования для администраторов, которые могут работать, применяя навыки администрирования в различных сферах деятельности. Например: частные и государственные клиники, косметические салоны, администраторы в области спорта и фитнеса и другие. Вы научитесь основам делопроизводства, навыкам коммуникации с клиентами и персоналом фирмы. Освойте базовые информационно-коммуникационные технологии для успешной деятельности организации.

Программа разработана с учетом современных научных технологий в области психологии, тайм-менеджмента, делопроизводства и информационно-коммуникационных технологий. В программе используются современные интерактивные методики обучения в виде тренингов, решения кейсовых задач, драматизации реальной деятельности.

Программа профессиональной подготовки (переподготовки) по должности служащего 20062 «Администратор» предназначена для:

- профессионального обучения лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего;

- профессионального обучения лиц, уже имеющих профессию(и) рабочего(их), или должность(и) служащего(их), в целях получения новой профессии рабочего или новой должности служащего с учетом потребностей производства, вида профессиональной деятельности)

**Цель программы** Получение базовых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности администратора, а именно, оказание качественных услуг по приему и размещению гостей в гостиничных комплексах и иных аналогичных средствах размещения.

**Нормативный срок освоения программы** 120 часов.

**Форма обучения** Очно-заочная с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий

**Квалификация выпускника:** Администратор, 3 уровня

**Категория слушателей:** Лица, поступающие на обучение по профессии 20062 «Администратор», должны иметь документ о получении основного общего образования.

**Завершающая форма обучения:** квалификационный экзамен.

**Вид выдаваемого документа:** свидетельство о профессии рабочего, должности служащего установленного образца.

Требования к результатам освоения Программы сформированы на основе квалификационных требований, предъявляемых к администраторам гостиницы (дома отдыха) и иным средствам размещения. В требованиях к результатам освоения Программы описываются требования к умениям, приобретаемым в ходе освоения программы, указываются усваиваемые знания, на базе которых формируются умения и приобретается практический опыт.

В учебном плане содержится перечень учебных дисциплин с указанием объемов времени, отводимых на освоение дисциплин, включая объемы времени, отводимые на теоретическое и практическое обучение.

В тематическом плане по профессиональному модулю раскрывается последовательность изучения разделов и тем.

Профессиональное обучение завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена, направленного на определение готовности обучающихся к определенному виду деятельности, посредством оценки их профессиональных компетенций, сформированных в ходе освоения междисциплинарных курсов. К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений. Экзамен проводится с использованием экзаменационных билетов /тестовых заданий, разработанных в учебном центре.

Теоретическое обучение проводится в оборудованных кабинетах с использованием учебно-методических и учебно-наглядных пособий.

Практическое обучение является основой профессиональной подготовки, целью которой является формирование у обучающихся практических умений и навыков в соответствии с квалификационными требованиями профессии. Практическое обучение обучающиеся проходят на рабочих местах. Режим труда: работа в коллективе в соответствии с режимом, действующим на предприятии.

Целью практического обучения, как заключительного этапа учебного процесса, является подготовка будущего служащего к самостоятельной высокопроизводительной работе на предприятии.

Последовательность изучения разделов и тем учебной дисциплины может изменяться при условии выполнения программы учебной дисциплины.

## 2. Требования к профессиональной подготовленности (компетентности) обучающегося

Результатом освоения программы профессионального обучения является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Выполнение работ по должности служащего «Администратор службы приема и размещения», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

<b>Общие компетенции</b>	
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем
ОК 3	Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы
ОК 4	Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач
ОК 5	Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством
<b>Профессиональные компетенции</b>	
ПК 1	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения
ПК 2	Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 3	Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

### Квалификационные характеристики

**Основная цель вида профессиональной деятельности:** оказание качественных услуг по приему и размещению гостей в гостиничных комплексах и иных аналогичных средствах размещения

**Отнесение к видам экономической деятельности:** деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания; деятельность по предоставлению мест для краткосрочного проживания.

### Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции	
код	наименование	уровень квалификации	наименование	уровень (подуровень) квалификации
С	Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и	3	Предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	3

	населенном пункте, в котором он расположен		Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен	3
D	Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	3	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения	3
			Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	3
			Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	3

**Предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения**

Трудовые действия	Информирование гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Информирование гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	Прием корреспонденции для гостей и ее доставка адресату
	Помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц
Необходимые умения	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения
	Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
	Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения
	Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств 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
Необходимые знания	Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц
	Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
Другие характеристики	

Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен

Трудовые действия	Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено
	Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	Подготовка отчетов о своей работе за смену
Необходимые умения	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения
	Правила обслуживания 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
Необходимые знания	Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный

Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

Трудовые действия	Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения
	Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
Необходимые умения	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
Необходимые знания	Осуществлять регистрацию российских и иностранных 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 наличной и безналичной форме
	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

#### Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

Трудовые действия	Выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения
	Прием и передача информации, корреспонденции для гостиничных комплексов или иных средств размещения
	Прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения
	Внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Прием заказов гостей на основные и дополнительные гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
	Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения
	Необходимые умения
Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	
Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	



	Правила регистрации и размещения гостей 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
Необходимые знания	Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме
	Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения

#### Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

Трудовые действия	Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения
Необходимые умения	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения
	Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
	Правила регистрации, размещения и выезда 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 хранения и выдачи багажа гостей 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
Необходимые знания	Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
	Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения

**3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН**  
 программы профессиональной подготовки/переподготовки  
 по должности служащего «Администратор»

№	Наименование дисциплин	Кол-во учебных часов	форма аттестации	в том числе, часов		коды формируемых компетенций
				аудиторные занятия	Самост. работа	
<b>1</b>	<b>Модуль 1. Теоретическое обучение</b>	<b>44</b>		<b>18</b>	<b>26</b>	
1.1	Нормативно-правовая база гостиничного сервиса. Охрана труда	6	Устный опрос	2	4	ОК1-ОК5
1.2	История развития гостиничного бизнеса	6	Устный опрос	2	4	ОК1-ОК5
1.3	Характеристика основных гостиничных служб	6	Устный опрос	2	4	ОК1-ОК5
1.4	Основы культуры профессионального общения	8	Решение практич. задач	4	4	ОК1-ОК5
1.5	Делопроизводство в гостиничном сервисе	8	тест	4	4	ОК1-ОК5
1.6	Психология общения.	10	Решение практич. задач	4	6	ОК1-ОК5;
<b>2</b>	<b>Модуль 2. Специальный курс</b>	<b>32</b>		<b>16</b>	<b>16</b>	
2.1.	Бронирование гостиничных услуг	8	зачет	4	4	ОК1-ОК5; ПК1
2.2.	Организация деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей	8	ДЗ	4	4	ОК1-ОК5; ПК1, ПК3
2.3.	Организация обслуживания гостей в процессе проживания	8	ДЗ	4	4	ОК1-ОК5; ПК2
2.4.	Организация продаж гостиничного продукта	8	ДЗ	4	4	ОК1-ОК5 ПК 2
<b>3</b>	<b>Модуль 3 Производственное обучение</b>	<b>40</b>		<b>40</b>		ОК1-5, ПК1-3
	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>4</b>				
	<b>Всего:</b>	<b>120</b>	<b>4</b>	<b>74</b>	<b>42</b>	

Условные обозначения: З – зачет, ДЗ - дифференцированный зачет, ЭК - экзамен квалификационный.

**Календарный график учебного процесса**  
 программы профессиональной подготовки/переподготовки  
 по должности служащего  
 «Администратор службы приема и размещения»

№	Вид занятий	Кол-во часов	1 месяц		
			1 неделя	2 неделя	3 неделя
1	Теоретическое обучение (Модуль 1 и 2)	76	40	32	4
2	Практическая подготовка	40	-	8	32
3	Аттестация	4	-	-	4
	<b>Всего: 120 ч.</b>		40	40	40

**УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИН**  
 программы профессиональной подготовки/переподготовки  
 по должности служащего  
 «Администратор»

№	Наименование и содержание тем	Кол-во учебн часов	в том числе, часов		
			лекц ии	Самост. работа	практиче ская
1.1.	<b>Нормативно-правовая база гостиничного сервиса. Охрана труда</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	
	Нормативно-правовая база гостиничного сервиса. Охрана труда	4	2	4	
1.2.	<b>История развития гостиничного бизнеса</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	
	История развития гостиничного бизнеса	4	2	4	
1.3.	<b>Характеристика основных гостиничных служб</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
1.3.1	Характеристика основных гостиничных служб	4	2	2	
1.3.2.	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ Отработка навыков диалога администратора гостиницы (дома отдыха) в различных ситуациях со службами отеля.	4		2	2
1.4.	<b>Основы культуры профессионального общения</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
1.4.1	Основы культуры профессионального общения	4	2	2	
1.4.2.	Практическое задание. Отработка навыков диалога администратора гостиницы (дома отдыха) в различных ситуациях со службами отеля	4		2	2
1.5	<b>Делопроизводство в гостиничном сервисе</b>	<b>8</b>		<b>4</b>	<b>4</b>
1.5.1	Делопроизводство в гостиничном сервисе	4		2	2
1.5.2	Компьютерные программы и технологии, используемые в гостиничном сервисе	4		2	2
1.6	<b>Психология общения</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
1.6.1	Психологические типы клиентов.	4	2	2	
1.6.2	Практическое задание. Упражнения по предупреждению конфликтов. Причины возникновения претензий. Правила рассмотрения претензий. Compliment	4		2	2
2.1.	<b>Бронирование гостиничных услуг</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
2.1.1	Бронирование гостиничных услуг	4	2	2	
2.1.2	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 1. Подготовка рабочего места.	4		2	2
2.2.	<b>Организация деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
2.2.1	Организация деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей	4	2	2	
2.2.2	Практическое задание. Подготовка рабочего места. Отработка распределения номеров с учетом	4		2	2

	программы плотности, обычного графика, программного решения				
2.3	<b>Организация обслуживания гостей в процессе проживания</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
2.3.1	Организация обслуживания гостей в процессе проживания	4	2	2	
2.3.2	Практическое задание. Отработка взаимодействия администратора службы приема и размещения с другими службами гостиницы при обслуживании гостей во время проживания	4		2	2
2.4.	<b>Организация продаж гостиничного продукта</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
2.4.1	Организация продаж гостиничного продукта	4	2	2	
2.4.2	Практическое задание. Отработка взаимодействия с гостями: рекламирование и продажа услуг гостям во время их пребывания	4		2	2
	<b>Всего:</b>	<b>76</b>	<b>18</b>	<b>40</b>	<b>18</b>

# 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.

По результатам практического обучения обучающийся готовит дневник по практике.

<b>Наименование темы</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>Объем учеб. часов</b>
Тема 1. Организация работы администратора.	Вводный инструктаж и инструктаж по технике безопасности на рабочем месте. Соблюдение санитарно-гигиенических требований. Освоение функциональных обязанностей администратора гостиницы. Планирование рабочей смены.	<b>4</b>
Тема 2. Использование средств программного обеспечения в процессе работы администратора гостиницы.	Ознакомление с работой АСУ гостиницы. Заполнение основных информационных полей программы.	<b>4</b>
Тема 3. Контроль за подготовкой номеров к заселению.	Осуществление контроля за выполнением стандартов уборки номеров и качеством их подготовки к заселению. Взаимодействие с хозяйственной службой по организации обслуживания гостей с учетом их требований, решение оперативных вопросов.	<b>4</b>
Тема 4. Организация оказания дополнительных услуг гостю.	Освоение стандартов предоставления дополнительных услуг гостю и их выполнение. Освоение стандартов приветствия гостей, их размещения в номерах, доставки багажа.	<b>4</b>
Тема 5. Встреча гостей и оформление проживания. Расчет проживания.	Осуществление приема гостей, оформление документов при заезде российских граждан и иностранных граждан. Оформление счетов. Расчет проживания с гостем различными способами. Освоение технологии заселения туристских групп.	<b>4</b>
Тема 6. Организация обслуживания питанием в номерах.	Выполнение стандартов обслуживания питанием в номерах. Технология приема заявок. Взаимодействие со службой питания. Контроль за соблюдением обслуживания гостей питанием в номерах (room service).	<b>4</b>
Тема 7. Отъезд гостя, оформление документов, контроль загрузки номерного фонда. Оформление отчетной документации.	Оформление отъезда гостя, проверка документов об оплате, оформление счетов за дополнительные услуги. Анализ загрузки номерного фонда. Осуществление мероприятий по оптимизации использования номерного фонда. Оформление отчетной документации по окончанию смены.	<b>4</b>
Тема 8. Претензии гостей, анализ характера неудовлетворенности гостей. Работа с претензиями.	Освоение стандартов общения с гостем при возникновении различных претензий и в случае возникновения конфликтных ситуаций со стороны гостей. Способы выхода из конфликтных ситуаций.	<b>4</b>
Тема 10. Особенности регистрации иностранных граждан	Заселение гостя. Алгоритм регистрации иностранных граждан. Передача смены другому администратору	<b>4</b>
Итоговая практическая работа	Самостоятельная итоговая работа.	<b>4</b>
<b>Всего часов</b>		<b>40</b>

#### 4. Итоговая аттестация и контрольно-оценочные материалы

Оценка качества освоения Программы включает текущий контроль успеваемости (Промежуточный квалификационный тест) и итоговую аттестацию выпускников (Квалификационный экзамен). Оценка результатов текущего контроля слушателей курса завершается прохождением тестирования и определяются оценками «зачтено» или «не зачтено». Условием положительной аттестации является получение оценки «зачтено». При разработке оценочных средств для контроля качества изучения программы учитывались все виды связей между знаниями, умениями, навыками, позволяющие установить качество сформированных у обучающихся компетенций по видам деятельности и степень их общей готовности к соответствующей деятельности.

Квалификационный экзамен проводится организацией, осуществляющей образовательную деятельность, для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения и установления на этой основе лицам, прошедшим профессиональное обучение, квалификационных разрядов, классов, категорий по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих (при наличии таких разрядов, классов, категорий).

##### Текущий контроль успеваемости

Оценка результатов текущего контроля слушателей курса завершается прохождением тестирования и определяются оценками «зачтено» или «не зачтено». Условием положительной аттестации является получение оценки «зачтено». При разработке оценочных средств для контроля качества изучения программы учитывались все виды связей между знаниями, умениями, навыками, позволяющие установить качество сформированных у обучающихся компетенций по видам деятельности и степень их общей готовности к соответствующей деятельности.

##### Критерии оценки теста для промежуточного зачета

За каждое правильно решенное тестовое задание присваивается по 1 баллу. Общая сумма баллов, которая может быть получена за тест, соответствует количеству тестовых заданий.

Оцениваемый показатель	Оценка		
	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Процент набранных баллов из 100% возможных	55 % и более	70 % и более	85 % и более
Количество тестовых заданий: 21	От 11-13	От 14-16	От 17 и более



## Тестирование для промежуточной аттестации

**1. Какая зона гостиницы формирует первое впечатление о ней:**

- А) вертикальные коммуникации
- Б) вестибюль
- В) зона отдыха
- Г) лобби-бар

**2. Какое оборудование занимает центральное место в холле гостиницы:**

- А) лифты
- Б) лестницы
- В) респшен
- Г) информационные стойки

**3. Какая зона холла предназначена для проведения кофе – паузы:**

- А) лобби – бар
- Б) зона отдыха
- В) вертикальные коммуникации
- Г) ресепшен

**4. Как должен быть организован режим приема гостей согласно стандарту обслуживания**

- А) с 8-00 до 20-00
- Б) с 12-00 до 24-00
- В) с 00-00 до 00-00
- Г) с 16-00 до 12-00

**5. Как осуществляется приветствие гостя**

- А) стоя за стойкой
- Б) сидя за стойкой
- В) с улыбкой
- Г) без эмоций

**6. Как необходимо обращаться к гостю согласно стандартам обслуживания:**

- А) Как гость представился, так и называем при обращении
- Б) Господин\Госпажа
- В) По Имени и Отчеству
- Г) Уважаемый...

**7. Информация о бронировании включает ...:**

- А) тип номера, тип кровати, питание
- Б) питание, стоимость в выходные дни
- В) услуги побудки, почты, WI-FI
- Г) тип номера, разрешение курения в номере, стоимость

**8. Что включает предварительная подготовка к заселению:**

- А) поручение портье
- Б) раскладка газет в номер
- В) распределение номеров и ключей
- Г) уборка номера

**9. Документ , оформляемый при предварительном бронировании**

- А) предварительная карта гостя
- Б) предварительный счет
- В) предварительная заявка
- Г) виза

**10. Встреча гостя в аэропорту (на вокзале)**

- А) транспорт
- Б) перевозка

- В) трансфер
- Г) перемещение

**11. Документ, заполняемый гостем при регистрации в отеле**

- А) заявка
- Б) анкета
- В) регистрационная карта
- Г) ваучер

**12. Документ, формируемый при выписке гостя**

- А) заявка
- Б) кассовый отчет
- В) счет
- Г) ваучер

**13. Документ, получаемый гостем после оплаты счета:**

- А) анкета
- Б) кассовый чек
- В) счет
- Г) карта гостя

**14. Место хранения анкет гостя у администратора**

- А) шкаф
- Б) сейф
- В) картотека
- Г) ячейка

**15. Документ, формируемый между отелем и тур. фирмой**

- А) счет
- Б) паспорт
- В) ваучер
- Г) договор

**16. Незаселение гостя в номер приводит к ...**

- А) уборке номера
- Б) простоя номера
- В) закрытию номера
- Г) штрафу

**17. Документ подтверждающий личность гостя**

- А) виза
- Б) парспорт
- В) бронь
- Г) счет

**18. Время , с которого начинается расчет стоимости проживания**

- А) час Х
- Б) час расчета
- В) расчетный час
- Г) час поселения

**19. Услуги, которые гость приобретает в процессе проживания**

- А) основные
- Б) запасные
- В) оплаченные
- Г) дополнительные

**20. Для кого предназначена Анкета гостя**

- А) для индивидуального гостя
- Б) для командированных
- В) для администратора

Г) для корпоратов

## 21. Способы расчета за проживание

- А) наличный через кассу отеля
- Б) безналичный банковской картой
- В) безналичный через Интернет
- Г) все ответы верны

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
а	в	а	в	а	а	а	г	б	в	в	б	б	в	в	б	б	в	г	в	г

### Вопросы для контроля самостоятельной работы

1. Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг.
2. Порядок предоставления гостиничных услуг.
3. Процесс бронирования.
4. Способы бронирования номеров/мест через Интернет (off-line и on-line бронирование).
5. Должности службы приема и размещения и их обязанности.
6. Процесс регистрации гостей.
7. Особенности регистрации иностранных граждан и туристических групп.
8. Виды расчетов, применяемые при расчетах с посетителями и средства их осуществления.
9. Порядок возврата авансов, полученных от гостя за наличный расчет.
10. Основные оперативные показатели гостиничной деятельности.
11. Расчет прогнозных данных.
12. Расчет показателя эффективности работы службы приема и размещения.
13. Стандарты обслуживания сотрудниками службы приема и размещения

Профессиональное обучение по Программе профессиональной подготовки (переподготовки) по должности служащего 20062 «Администратор» завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена.

Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартов по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих. К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений.

Лицам, успешно сдавшим квалификационный экзамен, присваивается разряд или класс, категория по результатам профессионального обучения и выдается свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

Практическая квалификационная работа выполняется в форме индивидуального практического задания на предприятии, где слушатель проходил практическую подготовку согласно договору на практическую подготовку.

Проверка теоретических знаний проводится в форме теоретического

экзамена и устных опросов по программе обучения.

К итоговой аттестации допускается обучающийся, прошедший полный курс теоретического обучения, промежуточную итоговую аттестацию, предоставивший дневник практики и характеристику с предприятия..

### **Критерии оценки полученных знаний и эффективности учебной программы по устным ответам на контрольные вопросы**

Оценка 5 («отлично») выставляется при условии точного и полного ответа на вопрос и ответа на дополнительные вопросы. При этом учитывается не только объем ответа, но и умение обучающегося профессионально аргументировано излагать материал, иллюстрировать теоретические выводы примерами на практике. При изложении материала также оценивается умение строить логическое умозаключение.

Оценка 4 («хорошо») выставляется при условии правильного ответа на вопрос, но при незначительных неточностях ответа, которые обучающийся восполняет, отвечая на дополнительные вопросы преподавателя, что позволяет восстановить целостную картину ответа.

Оценка 3 («удовлетворительно») выставляется при условии в основном правильного ответа на поставленные вопросы, но неспособности обучающегося ответить на дополнительные вопросы, нечеткости ответа.

Оценка 2 («неудовлетворительно») выставляется при условии неправильного ответа на поставленный вопрос, за несамостоятельную подготовку к ответу.

Оценка 1 («плохо») выставляется за отказ от ответа по причине незнания вопроса.

### **Примерный перечень вопросов к теоретической части квалификационного экзамена**

1. Разработка процедур и схем приема, размещения и обслуживания гостей; доводит их до сведения персонала службы (проводит инструктажи, обучающие занятия, выдает инструктивные материалы, пр.).
2. Управление службой приема и размещения
3. Координирование и организация работы персонала службы по размещению гостей, выдаче ключей от комнат
4. Распределение заданий между работниками службы, доведение до них принятых решений, определение степени их ответственности, разработка системы мотивации и дисциплинарной ответственности персонала.
5. Встреча особо важных гостей
6. Контроль работы персонала по обслуживанию гостей
7. Регистрация гостей, обеспечение высокого уровня обслуживания
8. Работа с жалобами клиентов и «проблемными клиентами»
9. Координация работы по созданию в холле приемов благоприятного микроклимата (комфортное освещение, вентиляция, температурный режим,

музыка, пр.).

10. Осуществление контроля за организацией рабочих мест и их материально-техническим оснащением
11. Обеспечение и контроль соблюдения департаментом стандартов отеля
12. Обеспечение работы по эффективному и культурному обслуживанию клиентов, созданию для них комфортных условий
13. Осуществление контроля над своевременной подготовкой номеров к приему прибывающих в гостиницу, соблюдением чистоты в гостинице, регулярной сменой белья в номерах, сохранностью имущества и оборудования.
14. Информирование проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах, принятие заказов на их выполнение и контроль их исполнения.
15. Устное консультирование, касающееся гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и т.д.
16. Принятие и оформление необходимых документов
17. Осуществление контроля над исполнением работниками указаний руководства организации.
18. Контроль за соблюдением работниками организации трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены.
19. Принятие мер к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих.
20. Рассмотрение претензии, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующие организационно-технические мероприятия.
21. Информирование руководства организации об имеющихся недостатках в обслуживании клиентов, принимает меры к их ликвидации.
22. Особенности регистрации и оформления иностранных граждан, граждан России и граждан СНГ.
23. Нестандартные ситуации, контроль над ними.
24. Административно - хозяйственная (поэтажная) служба современного отеля. Состав службы. Должностные инструкции персонала службы.
25. Санитарно-гигиенические требования к содержанию номерного фонда и общественных помещений.
26. Новейшие тенденции в технологии поэтажного обслуживания гостей.
27. Предметы гостеприимства разового потребления в фирменном исполнении, контроль качества уборки и технического состояния номеров.
28. Обслуживание высокопоставленных гостей (VIP-гостей).
29. Рабочая тележка горничной, оснащение, комплектация, уборочные механизмы, инвентарь, моющие средства, их характеристика.
30. Нормы расхода хозяйственных материалов, требования к их рациональному использованию. Жалобы гостей (карточки опроса гостей о качестве обслуживания).
31. Охрана труда, техника безопасности, правила противопожарной безопасности.

32. Правила внутреннего распорядка для работников гостиниц.
33. Требования, предъявляемые к работникам гостиниц.
34. Подбор кадров для гостиничного бизнеса.
35. Права и обязанности сотрудников отеля.
36. Ознакомление клиента с работой бизнес-центра, сервис-бюро, оздоровительного центра, парикмахерской, службы room - service, ресторанов, баров в гостинице.
37. Технические средства обеспечения работы службы (факс, телекс, компьютер, ксерокс и т.д.) Оргтехника.
38. Внешний вид и культура речи. Манеры поведения.
39. Ключевое хозяйство. Порядок выдачи ключей. Современные системы.
40. Служба швейцаров и служба охраны.

#### **Задания для практической части экзамена**

1. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:

Одноместный номер стоимостью 1 600 руб. Заезд: 15.03 в 19.00. Выезд: 19.03 в 06.00.

Двухместный номер стоимостью 1 050 руб. Заезд: 12.03 в 13.00. Выезд: 15.03 в 12.00.

Номер люкс стоимостью 2 500 руб. Заезд: 11.03 в 23.00. Выезд: 16.03 в 14.00.

Номер люкс стоимостью 2 700 руб. Заезд: 10.03 в 20.00. Выезд: 17.03 в 17.00.

Номер люкс стоимостью 2 200 руб. Заезд: 15.03 в 18.00. Выезд: 17.03 в 20.00.

Номер люкс стоимостью 1 800 руб. Заезд: 19.03 в 21.00. Выезд: 22.03 в 23.00.

Номер люкс стоимостью 3 300 руб. Заезд: 15.03 в 02.00. Выезд: 16.03 в 15.00.

Апартаменты стоимостью 5 000 руб. Заезд: 19.03 в 07.00. Выезд: 19.03 в 16.00.

2. В гостинице функционирует 50 номеров. Постоянные издержки, включая прибыль составляют 411.000 у. е.

Переменные – 25 % от общего объема продаж. Данная гостиница имеет в среднем 70 % загрузки. Рассчитать среднюю цену продаж номера.

3. В гостинице функционирует 100 номеров различного типа. Если эти номера имеют одноместное размещение, то выручка составит 7500 у.е. Если номера продадут как двухместные, то общий доход составит 8500 у.е. Если 40% всех номеров заняты двумя клиентами, то чему равна потенциальная средняя цена.

## **5. Условия реализации программы**

### **Материально-технические условия реализации программы**

Теоретическое обучение проводится в оборудованных учебных кабинетах с использованием учебно-материальной базы, соответствующей установленным требованиям. В образовательной организации предоставлен доступ к сети «Интернет» для административно-управленческой деятельности и учебного процесса. Все компьютеры в образовательной организации имеют выход в интернет и соединены в локальную вычислительную сеть. Материальная база соответствует санитарным и техническим нормам и правилам и обеспечивает проведение всех видов подготовки слушателей, предусмотренных учебным планом реализуемой программой профессиональной подготовки. Практическая подготовка проводится на базах практики по заключенным договорам.

Продолжительность учебного часа теоретических и практических занятий должна составлять 1 академический час (45 минут), продолжительность часа при практической подготовке 60 минут.

Программа профессионального обучения обеспечивается учебно-методической документацией материалами по всем дисциплинам. Каждый обучающийся обеспечивается доступом к информационно-образовательной среде, содержащей необходимую учебную и учебно-методическую литературу.

Библиотечный фонд укомплектован печатными и/или электронными изданиями основной учебной литературы по дисциплинам основной части цикла.

### **Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы модуля предполагает наличие учебных кабинетов оборудованных:

- посадочные места по количеству обучающихся (столы письменные, стулья с сиденьями и спинками);
- рабочее место преподавателя (стул и стол преподавателя);
- доска аудиторная;
- комплект учебно-методической документации (комплект форм, бланков необходимых для обслуживания гостей в процессе проживания);

Технические средства обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением,
- электронные видеоматериалы.

Реализация программы дисциплины требует наличия:

1. Учебного кабинета, оборудованного:

- рабочее место преподавателя:  
стол – 1 шт.; стул – 1 шт.;
- стол ученический – 6 шт.;
- стул ученический - 12 шт.;

- компьютер – 5 шт.;
- стол компьютерный – 5 шт.;
- кресло компьютерное – 5 шт.;
- доска классная магнитно-маркерная 2-х сторонняя на колесах – 1 шт.;
- шкаф офисный – 3 шт.;
- тумба офисная – 1 шт.;
- наглядные пособия – 4 шт.;
- учебно-методические пособия – 4 шт.;

2. Учебно-производственного участка, оборудованного мебелью и инвентарем (по договору с объектом размещения).

## **УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Кадровое обеспечение программы**

Реализация программы профессионального обучения обеспечивается научно-педагогическими кадрами, имеющими базовое образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины. К образовательному процессу могут быть привлечены преподаватели из числа специалистов профильных организаций и учреждений по мере набора группы.

### **Организационное обеспечение программы**

Образовательная организация располагает необходимой материально-технической базой, включая аудитории, оргтехнику, копировальные аппараты. Материальная база соответствует санитарным и техническим нормам и правилам и обеспечивает проведение всех видов подготовки слушателей, предусмотренных учебным планом реализуемой программой профессиональной подготовки. Большое внимание уделено практическим занятиям на базах практики по заключенным договорам.

По окончании Программы слушатели проходят обязательную итоговую аттестацию в виде квалификационного экзамена по пройденному материалу. Образовательная деятельность обучающихся предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ: самостоятельное изучение материала, лекции, практические и семинарские занятия, и другие виды учебных занятий и учебных работ, определенные учебным планом. Для всех видов занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут. В качестве текущего контроля предусмотрены тестовые задания, рефераты, творческие работы, своевременное выполнение заданий для самостоятельной работы, участие в лекционных и практических занятиях, проводимых в очном режиме. По окончании Программы слушатели проходят обязательную итоговую аттестацию (квалификационный экзамен). Слушателям, успешно освоившим данную программу профессионального обучения и прошедшим итоговую аттестацию, выдается свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.



## **УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ РЕАЛИЗАЦИЮ ПРОГРАММЫ**

Учебно-методические материалы представлены: учебным планом и программой, билетами (тестами) для проведения экзаменов утвержденными руководителем организации, осуществляющей образовательную деятельность; презентациями; методическими рекомендациями, наглядными пособиями.

### **8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМЫХ УЧЕБНЫХ ИЗДАНИЙ, ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСОВ, ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

#### **Нормативно-правовые документы:**

1. Конституция РФ.
2. Гражданский кодекс РФ.
3. Кодекс об административных правонарушениях в РФ.
4. Трудовой кодекс РФ.
5. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1.
6. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
7. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».
8. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
9. Федеральный закон «О государственной границе» // справочно-правовая система «КонсультантПлюс».
10. Федеральный закон «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» // справочно-правовая система «КонсультантПлюс».
11. Федеральный закон «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» // справочно-правовая система «КонсультантПлюс».
12. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 г. №490.
13. Правила оказания услуг общественного питания, утв. постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. №1036 (в ред. от 4 октября 2012 г. №1007).
14. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.
15. ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. – Введ. 2009–01–01. – М.: Стандартинформ, 2008.
16. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009.

### **Основная литература**

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. Для студ. Учреждений сред. проф. образования/М.А. Ёхина.-7-е изд., стер.-М.: Издательский центр «Академия», 2019.-240 с.
2. Зайцева Н.А. Финансовый менеджмент в гостиничном бизнесе: учебное пособие/Н.А. Зайцева, А.А. Ларионова.- М.: Альфа – М: ИНФРА-М, 2016.-320с.
3. Чередниченко Ю.П. Теория и практика продаж гостиничного продукта: учеб. пособие для колледжей/Ю.П. Чередниченко.- Ростов-на- Дону: Феникс, 2019,-157 с.
4. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие.- 3-е изд., перераб и доп. -М.:ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2010.-352 с.
5. Иванилова С.В. Экономика гостиничного предприятия.- Учебное пособие для бакалавров/С.И. Иванилова.-3-е изд., стер.-М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2021.-212с.
6. Шамшина Ю.О. Гостиничный сервис: конспект лекций/Ю.О. Шамшина Ростов-на- Дону: Феникс, 2014.-208с.

### **Дополнительная литература**

1. Брашнов Д. Г. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие для вузов. М., Альфа-М, Инфра-М, 2011.
2. Вакуленко Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие. - М., Университетская книга, Логос, 2016.
3. Виноградова М. В. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина, А. А. Ларионова и др. - 4-е изд., испр. М., Дашков и К, 2013.
4. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес: учебное пособие для вузов. - 2-е изд. Ростов-на-Дону, Феникс, 2015.
5. Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства. М., Академия,2015.
6. Джум Т.А. Организация и технология питания туристов: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. М., Магистр, ИНФРА-М, 2011.
7. Докторов А. В. Организация транспортного обслуживания в туризме: учебное пособие для ср. спец. образования. М., Альфа-М, ИНФРА-М, 2012.
8. Жмулина Д.А. Правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг. М., ВолтерсКлувер-М, 2010.
9. Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. М., Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013.
10. Зайцева Н.А. Гостиничный менеджмент. М., ИНФРА-М, 2015.
11. Кобяк М.В, Скобкин С.С. Управление качеством в гостинице. М., Магистр, 2011.
12. Малых, Н. И. Экономика гостиничного предприятия: учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можяева. М., Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013.
13. Методика и практика проведения оценки качества услуг на предприятиях. Родионова Н.С., Субботина Е.В., Глаголева Л.Э., Высотина Е.А.

Организация гостиничного дела: учебное пособие. СПб., Троицкий мост, 2014.

14. Полевая М.В., Третьякова А.Н. Управление персоналом в гостиничном сервисе. Учебник для студ. учреждений среднего проф. образования. М., Издательский центр «Академия», 2014.
15. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. М., Дашков и К., 2015.
16. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. М., Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2014.
17. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для бакалавриата / Т.Л. Тимохина. М., Юрайт, 2015.
18. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: Учебное пособие. М., ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012.
19. Чудновский, А. Д. Информационные технологии управления в туризме: учеб. пособие / М. А. Жукова. - УМО, 4-е изд. стереотип. М., КНОРУС, 2016

#### **Периодические издания**

1. «Пять звезд» - ежемесячный информационно-аналитический журнал для специалистов гостиничной отрасли;
2. «Отель» - журнал, официальное издание Российской Гостиничной Ассоциации;
3. «Турбизнес» - информационно-аналитический журнал для специалистов туризма и гостеприимства;
4. «Бизнес тревел» - издание, посвященное актуальным вопросам делового туризма;
5. «Гостиничный и ресторанный бизнес» — это издание для профессионалов индустрии гостеприимства;
6. «Современный отель» - актуальный профессиональный журнал;
7. «Гостиничное дело» - Журнал, предназначенный для профессионалов сферы индустрии гостеприимства: администраторов, менеджеров, маркетологов и других специалистов гостиничного дела.
8. Журнал «Гостиница и ресторан»
9. Журнал «Маркетинг в России и за рубежом»
10. [www.hbr-russia.ru](http://www.hbr-russia.ru) - Журнал Harvard Business Review - Россия.

#### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» необходимых для освоения программы**

1. <http://elibrary.ru>. Научная электронная библиотека журналов.
2. <http://www.socmart.com.ua>. Классификация гостиниц и особенности предоставления гостиничных услуг.
4. <http://rostourunion.ru/> - сайт Российского Союза туриндустрии.
5. <http://www.atorus.ru/> – сайт ассоциации туроператоров России.
6. <http://unwto.org> - Всемирная туристская организация.

7. <http://www.tourbus.ru/> – журнал «Турбизнес».
8. <http://www.tourdom.ru/> – журнал «Горячая линия. Туризм».
9. Российская гостиничная ассоциация –<http://www.rha.ru/>.
10. Федерация рестораторов и отельеров – <http://www.new.frio.ru/>.
11. Всемирная ассоциация гостиниц и ресторанов - International Hotels & Restaurants Association –<http://www.ih-ra.com/>.
12. Российский союз туриндустрии–<http://www.rata.ru/>.
13. Всемирная туристская организация - WTO-UN.  
–<http://www.unwto.org/index.php>.
14. Туристическая библиотека «Всё о туризме», <http://tourlib.ne>
15. «TripAdvisor» - сайт о путешествиях, <http://www.tripadvisor.ru>
16. HotelStat– информационно-аналитический портал о гостеприимстве и гостиничном бизнесе в Российской Федерации, <http://www.hotelstat.ru>