

**Автономная некоммерческая организация
дополнительного профессионального образования
«Магнитогорский центр охраны труда и промышленной безопасности»**



УТВЕРЖДАЮ:
Директор АНО ДПО «МЦ ОТПБ»

И.А. Горячева

«16» января 2020г.

**ПРОГРАММА
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

**«СОВРЕМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ
В ГОСТИНИЦАХ (ДОМАХ ОТДЫХА)»**

(для администраторов и горничных)

Магнитогорск, 2020

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Цель программы повышения квалификации «Современные стандарты обслуживания в гостиницах (домах отдыха)» заключается в повышении эффективности профессиональной деятельности работников службы приема и размещения гостей в гостиничных комплексах и иных средствах размещения.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Реализация программы повышения квалификации «Современные стандарты обслуживания гостиниц (домов отдыха)» осуществляется АНО ДПО «МЦ ОМТБ» на основе Лицензии на право ведения образовательной деятельности № 11508 от «25»июня 2015г. Содержание курса определяется настоящей образовательной программой, разработанной и утвержденной организацией.

К освоению данной программы повышения квалификации допускаются лица, имеющие общее среднее образование, имеющие или получающие высшее образование или среднее профессиональное образование.

Реализация программы повышения квалификации направлена получение новых компетенций в области гостиничной деятельности.

Программа повышения квалификации «Современные стандарты обслуживания гостиниц (домов отдыха)» предназначена для:

- повышения квалификации лиц, уже имеющих должность «Администратор» в целях развития профессиональных знаний и навыков со стажем работы не менее 3 месяцев, а также получения новых с учетом потребностей производства, выполнения новых трудовых функций, повышения уровня квалификации, выполнения нового вида профессиональной деятельности.

Нормативный объем трудоемкости программы –72 ак.ч., в т.ч.

Аудиторные нагрузки – 60 часов; включая:

Лекции – 40 часа;

Практические занятия – 20 часов;

Самостоятельной работы обучающегося – 10 часов.

Экзамен – 2 часа

Форма обучения – очно-заочная с применением дистанционных технологий.

При реализации программы повышения квалификации могут быть применены дистанционные образовательные технологии (кейс-обучение), электронное обучение (при использовании личного компьютера обучаемого, имеющего доступ к сети Интернет) и очное обучение.

Образовательная деятельность обучающихся при освоении программы предусматривает следующие виды учебных занятий: лекционные и практические занятия, работа с теоретическим материалом, нормативной документацией, тренировочное и итоговое тестирование.

Освоение программы повышения квалификации завершается итоговой аттестацией обучающихся в форме экзамена.

Лицам, успешно освоившим программу повышения квалификации и прошедшим итоговую аттестацию, выдаются документы о квалификации: удостоверение о повышении квалификации.

3. НОРМАТИВНО - ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ РАЗРАБОТКИ ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

1. Федеральный закон от 29.12.2013 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

2. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
3. Федеральный закон от 03.08.2018 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (редакция №42).
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 09.10.2015 №1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
5. Постановление Правительства Российской Федерации от 22.01.2013 №23 «О правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов».
6. Постановление Правительства Российской Федерации от 16.02.2019 №158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».
7. Постановление Правительства Российской Федерации от 14.04.2017 №447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов».
8. Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 №499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (с последующими изменениями).
9. Приказ Минобрнауки России от 09.01.2014 №2 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

Программа повышения квалификации разработана с учетом следующих требований:

- Приказа Минтруда России от 5 сентября 2017 г. № 659н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей»;
- иных правовых актов, регламентирующих сферу деятельности гостиничных комплексов и иных аналогичных средств размещения.

4. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Область профессиональной деятельности обучающихся является организация обслуживания гостей в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения, которая определена Профессиональным стандартом 33.022 «Работник по приему и размещению гостей».

Выпускник программы повышения квалификации готовится к следующим видам деятельности:

- информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен;
- оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.

Профессиональным стандартом «Работник по приему и размещению гостей» (утв. Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. № 659н) установлены следующие обобщенные трудовые и трудовые функции, которые могут выполнять выпускники данной программы повышения квалификации.

Обобщенные трудовые функции	Трудовые функции	Уровень квалификации
-----------------------------	------------------	----------------------

Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен	<ul style="list-style-type: none"> – Предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен 	3
Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	<ul style="list-style-type: none"> – Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения – Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения – Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения 	3
Координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	<ul style="list-style-type: none"> – Подготовка рабочих мест и распределение работы сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения – Координация работы сотрудников службы приема и размещения по встрече, регистрации, размещению и выезду гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения 	4

5. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые результаты освоения программы повышения квалификации определены на основе профессионального стандарта 33.022 «Работник по приему и размещению гостей».

По окончании обучения по программе повышения квалификации обучающийся должен

знать:

- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения;
- 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;
- основы межличностного и делового общения;
- требования охраны труда;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;
- принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;
- основы менеджмента и маркетинга, делопроизводства, подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения;

уметь:

- осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
- разрабатывать текущие и оперативные планы работ сотрудников службы приема и размещения;
- распределять работу между сотрудниками службы приема и размещения, координировать ее и ставить им производственные задачи;
- инструктировать сотрудников службы приема и размещения на рабочих местах по вопросам современных правил обслуживания гостей;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;

владеть:

- методикой оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных аналогичных мест размещения;
- владеть навыками межличностного и делового общения;
- методами анализа потребности служб гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале;
- методами управления, предупреждения и разрешения конфликтов.

6. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

6.1 Учебный план.

Учебный план отображает логическую последовательность освоения разделов программы повышения квалификации, обеспечивающих формирование соответствующих компетенций. Содержание учебного плана ориентировано на получение и обновление знаний, умений и навыков в области администрирования в гостиничных комплексах и иных средствах размещения в соответствии с современными стандартами обслуживания в гостиничной сфере. Учебный план подразумевает аудиторную и самостоятельную работу. В конце программы повышения квалификации – итоговая аттестация в форме экзамена (тестирование).

Аудиторная работа предполагает лекционные и практические виды занятий.

Самостоятельная работа организуется в форме изучения дополнительной литературы, выполнения обучающимися индивидуальных заданий преподавателя.

Последовательность изучения разделов и тем программы повышения квалификации может изменяться при условии выполнения программы учебных дисциплин и/или по согласованию с заказчиком программы.

Количество часов, отведенных как на изучение разделов и тем, могут быть увеличены/снижены путем введения/исключения дополнительных тем и упражнений, учитывающих региональные особенности и потребности работодателя.

Учебный план программы повышения квалификации «Современные стандарты обслуживания в гостиницах (домах отдыха)»

№ п/п	Наименование профессионального модуля	Общая трудоемкость, ч.	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа, ч.	Форма аттестации
			Всего ауд.ч.	лекции	Практические занятия		
1.	Стандарты работы средств размещения. Требования Роспотребнадзора.	24	18	12	6	6	
2.	Организация бронирования, приема, размещения и выписки гостей	24	20	14	6	4	
3	Организация обслуживания гостей в процессе проживания	22	22	14	8		
4	Итоговая аттестация	2					экзамен
	Всего	72	60	40	20	10	