## АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

**ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ЦЕНТРАЛЬНЫЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки

**«ОФОРМЛЕНИЕ ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫПИСКИ ГОСТЕЙ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**«ОФОРМЛЕНИЕ ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫПИСКИ ГОСТЕЙ»**

**г.Москва, 2021г.**

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

#### 1. Цель реализации программы и планируемые результаты обучения

Рабочая программа «Оформление приема, размещения и выписки гостей» является частью дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки «Менеджмент гостиничного сервиса», разработанной на основе:

– Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,

– Профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц», утвержденного Приказом Минтруда России от «07» мая 2015 г. № 282н (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 n 37395),

– Положения о структуре дополнительной профессиональной программы АНО ДПО «Центральный многопрофильный институт», утвержденный ректором от 01.09.2016г.

— Требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

— Требований федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения программы слушатель должен:

**уметь:**

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;

- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;

- организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы;

- разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;

- организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения;

- осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;

- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения

- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору;

- контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей;

- анализировать результаты деятельности;

- выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных;

- контролировать соблюдение сотрудниками службы приема и размещения требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей;

**знать:**

- нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; структура и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;

- методику определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

- направленность работы подразделений службы приема и размещения;

- функциональные обязанности сотрудников;

- правила работы с информационной базой данных гостиницы;

- методы планирования труда работников службы приема и размещения;

- стандартное оборудование службы приема и размещения;

- цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;

- порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;

- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;

В результате изучения программы обучающийся осваивает элементы компетенций:

Перечень общих компетенций элементы, которых формируются в рамках программы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование компетенций** |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам |
| ОК 02 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для  выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие |
| ОК 04 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами,  руководством, клиентами |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом  особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном  языке |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

Перечень профессиональных компетенций элементы, которых формируются в рамках программы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование компетенций** |
| **ВД 1** | **Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения** |
| ПК 1.1. | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 1.2. | Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 1.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества |

На реализацию Рабочей программы отводится 62 часа.

Завершается обучение по программе проведением экзамена.

**2. Учебный план программы**

#### «Оформление приема, размещения и выписки гостей»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование тем** | **Всего, час.** | **В том числе** | | |
| **Лекции** | **Практика** | **Форма**  **контроля** |
| 1. | Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиниц | 12 | 8 | 4 | - |
| 2. | Служба приема и размещения | 12 | 8 | 4 | - |
| 3. | Планирование деятельности службы приема и размещения | 10 | 8 | 2 | - |
| 4. | Охрана труда в гостинице. Проведение инструктажей для работников службы приема и размещения | 12 | 8 | 4 | - |
| 5. | Прием, регистрация и размещение гостей | 12 | 8 | 4 | - |
| 6. | **Итоговая аттестация** | 4 |  | 4 | экзамен |
| **ИТОГО** | | 62 | 40 | 22 |  |

**3. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса**

Реализация программы обеспечивается высококвалифицированными педагогическими и научно-педагогическими кадрами, имеющими достаточный опыт работы в области профессиональной деятельности, соответствующей направленности образовательной программы, состоящими в штате АНО ДПО «Центральный многопрофильный институт».

#### 4. Материально-технические условия реализации программы:

Обучение проводится с применением системы дистанционного обучения, которая предоставляет неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде, электронной библиотеке образовательного учреждения из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Электронная информационно-образовательная среда обеспечивает:

* + доступ к учебным программам, модулям, изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам;
  + фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы;
  + проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
  + формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;
  + взаимодействие между участниками образовательного процесса, посредством сети "Интернет".
  + идентификация личности при подтверждении результатов обучения осуществляется с помощью программы дистанционного образования института, которая предусматривает регистрацию обучающегося, а так же персонифицированный учет данных об итоговой аттестации.

#### 5. Учебно-методическое обеспечение программы

1. Журнал для отельеров [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://hotelier.pro/>

2. Издательская группа. Ряд деловых журналов по бухгалтерии, менеджменту, маркетингу. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.dis.ru>

3. Портал о гостиничном бизнесе [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://prohotel.ru>

**Информационное обеспечение обучения**

1. ГОСТ Р 53423-2009 Туристические услуги. Гостиницы и другие средства размещения. Термины и определения. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010

2. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. – Введ. 2013–01–01. – М.: Стандартинформ, 2013

3. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009

4. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения. – Введ. 2014–01–01. – М.: Стандартинформ, 2009

5. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.

6. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.

7. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями) постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 // режим доступа: справочно-правовая система Гарант.

**6. Оценочные материалы**

Перечень вопросов к экзамену

1. Характеристика средств размещения гор

2. Характеристика средств размещения Вологодской области

3. Перспективы развития гостиничной индустрии

4. Основные типы гостиничных предприятий и их характеристика

5. Коллективные средства размещения

6. Индивидуальные средства размещения

7. Виды классификации предприятий размещения, известные в мире

8. Специализированные средства размещения

9. Общие требования к классификации средств размещения в РФ

10. Виды гостиничных услуг. Обязательные гостиничные услуги.

11. Услуга питания. Основные требования, формы и методы обслуживания

12. Основные виды дополнительных услуг

13. Классификация номерного фонда

14. Основные требования, предъявляемые к гостиничному номеру

15. Техническое оснащение номера

16. Оборудование номера

17. Организационная структура гостиничного предприятия

18. Факторы, влияющие на организационную структуру

19. Основные службы гостиницы

20. Функциональные должностные обязанности работников гостиницы

21. Требования, предъявляемые к работникам службы приема, регистрации

22. Функциональные обязанности работников службы приема

23. Процесс регистрации гостя в гостинице

24. Документационное обеспечение службы приема и регистрации

25. Основные помещения гостиницы

26. Вестибюльная часть гостиницы, основные требования

27. Оборудование и техническое оснащение зоны регистрации

28. Стандарты поведения работников службы приема, регистрации и размещения

29. Функции портье, швейцара, стюарда

30. Регистрация иностранных граждан