

УТВЕРЖДЕНО

Вице-президент Союза «Пермская торгово-
промышленная палата»



«01» сентября 2022 г.

Т.В.Мутовина

М.П.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

«Гостиничное дело»

СОГЛАСОВАНО

Директор Департамента образовательных
программ и консалтинга

Т.В.Мачихина

«01» сентября 2022 г.

г. Пермь

2022 год

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящая дополнительная профессиональная программа повышения квалификации позволяет заложить основы знаний и компетенций в области гостиничного дела.

Настоящая дополнительная профессиональная программа повышения квалификации разработана в соответствии с приказом Минтруда России от 07.05.2015 N 282н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Программа рассчитана на 120 академических часа.

Форма обучения: очно-заочная с применением дистанционных образовательных технологий

Категория обучаемых: руководители организаций, специалисты организаций, предприниматели, лица, направленные центрами занятости, иные лица, заинтересованные в получении знаний по вопросам гостиничного дела.

Минимальный уровень образования принимаемых на обучение: не ниже среднего профессионального образования.

1. ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ:

- 1.1. Целью обучения является совершенствование знаний и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности в области реализации процесса обслуживания в гостиничных комплексах.
- 1.2. Повышение профессионального уровня по использованию навыков, систематизации полученных знаний индустрии гостеприимства.

2. ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ:

- 1) Формирование у слушателей основ понятийного аппарата в области гостиничного дела.
- 2) Формирование у слушателей системы знаний, умений, навыков, необходимых для работы в области гостиничного дела.

3. НАЗНАЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ:

- 3.1. Повышение эффективности профессиональной служебной деятельности и развитие навыков:
 - управления текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса
 - управления текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
 - стратегического управления развитием гостиничного комплекса и сети гостиниц
- 3.2. Развитие навыков в области гостиничного дела.

4. ПРЕДПОЛАГАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ:

- 4.1. Квалификация, полученная в результате обучения, даст право лицам, прошедшим обучение, осуществлять деятельность в области гостиничного дела на профессиональном уровне и выполнять конкретные трудовые функции, с учетом требования федерального законодательства.

4.2. По результатам обучения будут приобретены знания и навыки по вопросам гостиничного дела в соответствии с федеральным законодательством.

4.3. Успешное прохождение обучения позволит осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

5. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

В результате обучения по данной программе слушатели должны:

Знать

- законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;
- основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения;
- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;
- теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;
- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;
- гостиничный маркетинг и технологии продаж;
- требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы приема и размещения;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций;
- методы взаимодействия с потребителями, партнерами и

Уметь

- анализировать результаты деятельности службы приема и размещения и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы приема и размещения;
- контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;
- владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;
- владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов;
- владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности;
- владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы);
- владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса;

другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур.

- владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами;

- соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников.

6. УЧЕБНЫЙ ПЛАН (Учебно-тематический план):

№ темы	Название дисциплины	Количество час.		Всего часов
		в том числе		
		Лекции	Практические занятия	
1	Организация и технология работы службы приема и размещения	36	22	58
1.1.	Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями: Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров	10	4	14
1.2.	Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями: Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями	18	10	28
1.3.	Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке: Организация приёма, регистрации гостей. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Размещение гостей (предоставление номеров). Введение и закрепление лексики. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов у стойки ресепшиониста. Практика устной речи.	8	8	16

	Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены			
2	Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.	32	18	50
2.1.	Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей: Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	8	4	12
2.2.	Особенности работы с гостями: Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации, и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Комплименты VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	8	4	12
2.3.	Документация службы приема и размещения: Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя.	8	4	12
2.4.	Оформление выезда гостя и процедура его выписки: Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в	4	2	6

	<p>соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».</p> <p>Подготовка и проведение операций расчета.</p> <p>Правила оформления счетов.</p> <p>Способы оплаты в гостиницах.</p> <p>Оформление счетов.</p> <p>Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов.</p> <p>Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.</p> <p>Порядок ведения кассовых операций.</p> <p>Формы безналичных расчетов.</p> <p>Порядок возврата денежных сумм гостю.</p> <p>Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.</p> <p>Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения</p>			
2.5.	<p>Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке</p> <p>Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей</p> <p>Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах</p>	4	4	8
3	Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла.	6	4	10
3.1.	<p>Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы:</p> <p>Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.</p> <p>Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы</p>	2	0	2
3.2.	<p>Организация ночного аудита:</p> <p>Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.</p> <p>Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации</p>	2	2	4
3.3.	<p>Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке:</p> <p>Технологический цикл гостиничного предприятия</p> <p>Изучение стандартов для обслуживания гостей</p>	2	2	4
4	Итоговая аттестация		2	2
	ИТОГО	74	34	120

7. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК:

20 рабочих дней, конкретные даты (период) обучения утверждаются дополнительно.

8. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ:

Образовательная программа обучения оптимальна по длительности обучения, сочетанию лекционных и практических занятий, а также по видам и нормативам учебной нагрузки. Объем лекций составляет 61,7%, практических занятий 38,3% от общего объема занятий.

Заочно слушатели самостоятельно изучают материал (лекции, презентации, нормативные документы) и выполняют выданные задания, в удобном для себя месте, имеющем необходимые условия для занятий (персональный компьютер с выходом в сеть «Интернет»).

Образовательная программа ориентирована на современные инновационные образовательные технологии и средства обучения, в том числе активные методы, анализ конкретных ситуаций, использование теории и практики принятия управленческих решений, применение современных методов контроля и управления образовательным процессом.

Образовательная программа носит практико-ориентированный характер по внедрению знаний и технологий, полученных в процессе обучения, в практическую деятельность слушателей.

В процессе повышения квалификации обеспечивается надлежащий уровень профессионального образования с использованием активных методов ведения знаний (дискуссии, деловые игры, решение кейс заданий, практические занятия).

Проведение лекционных занятий основывается на активном методе обучения, при котором слушатели не пассивные слушатели, а активные участники занятия, отвечающие на вопросы преподавателя. Вопросы преподавателя нацелены на активизацию процессов усвоения материала.

Проведение практических занятий основывается на интерактивном методе обучения, при котором слушатели взаимодействуют не только с преподавателем, но и друг с другом. При этом доминирует активность слушателей в процессе обучения.

Комплексное учебно-методическое обеспечение образовательного процесса охватывает все дисциплины, предусмотренные учебным планом, и включает инструкции (рекомендации, алгоритмы, схемы) по изучению тем образовательной программы, а также вопросы и тесты для самопроверки, средства контроля за ходом и качеством усвоения слушателями учебного материала.

Обучение производится с применением дистанционных образовательных технологий. Используются современные информационные и телекоммуникационные технологии, которые позволяют осуществлять обучение на расстоянии без непосредственного контакта между преподавателями и слушателями.

Созданы условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, соответствующих технологических средств, обеспечивающих освоение слушателями образовательной программы в полном объеме независимо от места нахождения слушателей.

Программа реализуется с использованием учебно-методических материалов в соответствии с пунктом 12 настоящей Программы, выдаваемых каждому слушателю.

Для проведения занятий по Программе привлекаются специалисты, имеющие высшее образование в области гостиничного дела и (или) получившие дополнительное профессиональное образование в области гостиничного дела и (или) имеющие практический опыт в области гостиничного дела.

Реализация программы обучения обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование или среднее профессиональное образование, соответствующее профилю программы, опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

9. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ:

Итоговая аттестация, обеспечивающая проверку и оценку степени овладения слушателями учебного материала и развития профессиональных компетенций, - экзамен (тестирование).

10. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И ИНЫЕ КОМПОНЕНТЫ:

По окончании обучения слушателям предлагается пройти экзамен в виде тестирования.

Успешно прошедшим итоговую аттестацию признаются слушатели, правильно ответившие на 50 % экзаменационных тестовых заданий.

По результатам обучения слушателям, успешно освоившим образовательную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть программы и (или) отчисленным из образовательной организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения.

11. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

При реализации образовательной программы будут изучаться нижеуказанные нормативные правовые акты, регулирующие вопросы гостиничного дела.

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304с.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015
3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с.
4. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2015г. Москва ИНФА-М К.В Ишимцева5. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015 г.
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

12. МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ:

- 1) Презентационные материалы преподавателей в электронном виде.

2) Вопросы и тесты для проверки знаний.

3) Практические занятия в электронном виде.

13. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ:

Пермская ТПП является членом международной торговой палаты ICC, СМК сертифицирована по ISO 9001:2015. По итогам обучения проводится анкетирование слушателей на предмет удовлетворенности качеством оказанных услуг.