



Принято
Решением Педагогического совета
АНПОО «МАНО»
Протокол № 01-01/27 от 28.08.2023

Утверждено
Ректор АНПОО «МАНО»



В.И. Гам

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации
«Администрирование в гостиничном сервисе»



Категория слушателей: Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Администрирование в гостиничном сервисе» предназначена для повышения квалификации собственников, руководителей, управляющих, администраторов, менеджеров гостиничных предприятий различного уровня.

Нормативный срок освоения: 36 часов, 72 часа, 108 часов, 144 часа.

Форма обучения: заочная с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы: слушателям, успешно освоившим программу курсов и прошедшим итоговую аттестацию в форме зачета, выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца

Цель учебного курса: подготовка квалифицированных администраторов гостиничного предприятия, способных выполнять свои функциональные обязанности на основе комплексных знаний в сфере администрирования, соответствующих новейшим стандартам и удовлетворяющих требования потребителей.

1. Общая характеристика программы

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Администрирование в гостиничном сервисе» по содержанию имеет социально-экономическую направленность. Ориентирована на изучение психологических особенностей личности, познание мотивов своего поведения, изучение методик самоконтроля, формирование личности как члена коллектива, а в будущем как члена общества, изучение межличностных взаимоотношений, адаптацию в коллективе.

По функциональному предназначению дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Администрирование в гостиничном сервисе» является прикладной; по форме организации – групповой; по времени реализации – краткосрочной

Программа разработана в соответствии с требованиями профессиональных стандартов, вступивших в силу с 01.07.2016 года, согласно которым работники, выполняющие определенные функции, обязаны обладать соответствующей квалификацией.

Образовательная программа разработана с учетом требований Федерального закона от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в РФ», Профстандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» № 282н, утвержденного приказом Минтруда России от 7.05.2015 года, Профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей» № 659н утвержденного приказом Минтруда России от 5 сентября 2017 года.

1.1. Нормативные правовые основания разработки программы

Программа разработана в соответствии с:

- Федеральным законом от 29 декабря 2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации (ч. 1);
- Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Приказом Министерства образования науки России от 23 августа 2017г. № 816 «Об утверждении порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;
- Приказом Минздравсоцразвития России от 11 января 2011г. № 1н «Об утверждении единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей



работников в сфере образования» (должности педагогических работников – воспитатель).

- Письма Минобрнауки России от 30 марта 2015г. N АК-820/06 «О направлении методических рекомендаций по итоговой аттестации слушателей»;

- Письма Минобрнауки России от 21 апреля 2015 г. N ВК-1013/06 «О направлении методических рекомендаций по реализации дополнительных профессиональных программ с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения и в сетевой форме.

Содержание программы разрабатывалось с учетом:

- установленных квалификационных требований Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования» (приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 августа 2010 г. № 761н);

- профессионального стандарта «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)» (Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ № 544н от 18 октября 2013 года);

- профессионального стандарта «Специалист в области воспитания» (Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ № 10н от 10 января 2017 года);

- профессионального стандарта «Педагог дополнительного образования детей и взрослых» в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 сентября 2021 г. № 652н «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог дополнительного образования детей и взрослых»;

- федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 44.03.01 Педагогическое образование (Приказ Министерства образования и науки РФ от 22 февраля 2018 г. № 121).

2. Цель и планируемые результаты освоения ДПП ПК

Цель курса: Подготовка квалифицированных администраторов гостиничного предприятия, способных выполнять свои функциональные обязанности на основе комплексных знаний в сфере администрирования, соответствующих новейшим стандартам и удовлетворяющих требования потребителей.

Целями и задачами изучения содержательной части курса предусматривается, что в результате освоения курса слушатель должен **знать:**



- проблемы обслуживания туристов в гостиницах;
- конкретные условия, при которых формируется качество услуг в данной сфере обслуживания;
- ключевые вопросы и процедуру разработки цикла обслуживания туристов в отеле;
- специфику гостиничного хозяйства;
-

уметь:

- использовать знания в сфере услуг гостиничного бизнеса, осуществлять координацию гостиничной деятельности;
- применять знания и решать задачи в области оптимизации процессов бронирования и управления взаимодействием с партнерскими сервисами, обеспечить постоянную готовность к встрече гостей;
- предоставлять услуги семьям, деловым людям и другим категориям путешествующих

владеть:

- практическими навыками организации отельного бизнеса и его администрирования;
- навыками организации процесса обслуживания постояльцев на протяжении всего времени пользования ими услугами гостиничного предприятия;
- этикой делового общения и разрешения конфликтных ситуаций
- принципами качественного подхода к управлению процессами бронирования гостиничных услуг.

Принципы отбора содержания и организации учебного материала

- принцип профессиональной направленности, предполагающий учет категории слушателей, их профессиональных потребностей и интересов;
- принцип практикоориентированности, предполагающий направленность материала на решение практических задач;
- принцип вариативности, предполагающий предоставление возможности выбора слушателями способов решения практических задач.

Образовательные технологии

В программе данного курса предусмотрено использование в учебном процессе различных форм проведения занятий, в том числе лекций, заочных семинаров, учебного проектирования, осуществление самостоятельной работы. Предполагается обмен опытом, презентация разработанных материалов.

Организация самостоятельной работы слушателей

Сопровождение самостоятельной работы слушателей предполагает согласование индивидуальных планов работы (виды и темы заданий, сроки представления результатов, критерии оценки результатов самостоятельной работы);

проведение индивидуальных и групповых консультаций; промежуточный контроль хода выполнения заданий; оценка результатов выполнения заданий.

Текущая и итоговая аттестация качества усвоения знаний

Текущая аттестация осуществляется на основе выполнения слушателями заданий различного характера. Изучение курса завершается выполнением слушателями зачетной работы.

3. Учебный/Учебно-тематический план ДПП ПК

3.1. Учебный план ДПП ПК (36 часов)

№	Раздел (модуль) дисциплины	Всего часов (в трудоемкости)	Из них	
			Лекции, семинары	Самостоятельная работа, включая индивидуальные консультации
1.	Введение в индустрию гостеприимства.	2	2	
2.	Общая характеристика гостиниц и гостиничных предприятий. Классификация гостиниц: виды, области и особенности деятельности. Средства, используемые для размещения туристов. Типология гостиничных предприятий.	3	2	1
3.	Основные службы гостиничного предприятия, их назначение и организация их деятельности. Специфика управления гостиничным предприятием. Управление гостиничным предприятием в сравнении с деятельностью других компаний туристской сферы.	3	2	1
4.	Психологические особенности сервисной деятельности. Корпоративная культура в индустрии гостеприимства	3	2	1
5.	Правила поведения персонала гостиниц.	3	2	1
6.	Профессиональная этика работников гостиничных предприятий	3	2	1
7.	Администратор гостиницы: должностные обязанности, функции и инструкции	3	2	1
8.	Клиенты гостиничных предприятий и их типы.	3	2	1
9.	Технология работы с гостями гостиничного предприятия.	3	2	1
10.	Формы документации в деятельности служб бронирования, приема и размещения гостей.	3	2	1
11.	Технологии и программное обеспечение в гостиничном бизнесе.	3	2	1



12.	Инструктаж по технике безопасности. Производственная санитария и гигиена.	1	1	
13.	Противопожарная безопасность	1	1	
14.	Итоговый зачет	2		
	ИТОГО:	36	24	10

3.2. Учебный план ДПП ПК (72 часа)

№	Раздел (модуль) дисциплины	Всего часов (в трудоемкости)	Из них	
			Лекции, семинары	Самостоятельная работа, включая индивидуальные консультации
1.	Введение в индустрию гостеприимства.	4	4	
2.	Общая характеристика гостиниц и гостиничных предприятий. Классификация гостиниц: виды, области и особенности деятельности. Средства, используемые для размещения туристов. Типология гостиничных предприятий.	6	4	2
3.	Основные службы гостиничного предприятия, их назначение и организация их деятельности. Специфика управления гостиничным предприятием. Управление гостиничным предприятием в сравнении с деятельностью других компаний туристской сферы.	6	4	2
4.	Психологические особенности сервисной деятельности. Корпоративная культура в индустрии гостеприимства	6	4	2
5.	Правила поведения персонала гостиниц.	6	4	2
6.	Профессиональная этика работников гостиничных предприятий	6	4	2
7.	Администратор гостиницы: должностные обязанности, функции и инструкции	6	4	2
8.	Клиенты гостиничных предприятий и их типы.	6	4	2
9.	Технология работы с гостями гостиничного предприятия.	6	4	2
10.	Формы документации в деятельности служб бронирования, приема и размещения гостей.	6	4	2
11.	Технологии и программное обеспечение в гостиничном бизнесе.	6	4	2
12.	Инструктаж по технике безопасности. Производственная санитария и гигиена.	2	2	
13.	Противопожарная безопасность	2	2	



14.	Итоговый зачет	4		
	ИТОГО:	72	48	20

3.3. Учебный план ДПП ПК (108 часов)

№	Раздел (модуль) дисциплины	Всего часов (в трудоемкости)	Из них	
			Лекции, семинар ы	Самостоятельная работа, включая индивидуальные консультации
1.	Введение в индустрию гостеприимства.	6	6	
2.	Общая характеристика гостиниц и гостиничных предприятий. Классификация гостиниц: виды, области и особенности деятельности. Средства, используемые для размещения туристов. Типология гостиничных предприятий.	9	6	3
3.	Основные службы гостиничного предприятия, их назначение и организация их деятельности. Специфика управления гостиничным предприятием. Управление гостиничным предприятием в сравнении с деятельностью других компаний туристской сферы.	9	6	3
4.	Психологические особенности сервисной деятельности. Корпоративная культура в индустрии гостеприимства	9	6	3
5.	Правила поведения персонала гостиниц.	9	6	3
6.	Профессиональная этика работников гостиничных предприятий	9	6	3
7.	Администратор гостиницы: должностные обязанности, функции и инструкции	9	6	3
8.	Клиенты гостиничных предприятий и их типы.	9	6	3
9.	Технология работы с гостями гостиничного предприятия.	9	6	3
10.	Формы документации в деятельности служб бронирования, приема и размещения гостей.	9	6	3
11.	Технологии и программное обеспечение в гостиничном бизнесе.	9	6	3
12.	Инструктаж по технике безопасности. Производственная санитария и гигиена.	3	3	
13.	Противопожарная безопасность	3	3	
14.	Итоговый зачет	6		
	ИТОГО:	108	72	30

3.4. Учебный план ДПП ПК (144 часа)

№	Раздел (модуль) дисциплины	Всего часов (в трудоемкости)	Из них	
			Лекции, семинары	Самостоятельн ая работа, включая индивидуальны е консультации
1.	Введение в индустрию гостеприимства.	8	8	
2.	Общая характеристика гостиниц и гостиничных предприятий. Классификация гостиниц: виды, области и особенности деятельности. Средства, используемые для размещения туристов. Типология гостиничных предприятий.	12	8	4
3.	Основные службы гостиничного предприятия, их назначение и организация их деятельности. Специфика управления гостиничным предприятием. Управление гостиничным предприятием в сравнении с деятельностью других компаний туристской сферы.	12	8	4
4.	Психологические особенности сервисной деятельности. Корпоративная культура в индустрии гостеприимства	12	8	4
5.	Правила поведения персонала гостиниц.	12	8	4
6.	Профессиональная этика работников гостиничных предприятий	12	8	4
7.	Администратор гостиницы: должностные обязанности, функции и инструкции	12	8	4
8.	Клиенты гостиничных предприятий и их типы.	12	8	4
9.	Технология работы с гостями гостиничного предприятия.	12	8	4
10.	Формы документации в деятельности служб бронирования, приема и размещения гостей.	12	8	4
11.	Технологии и программное обеспечение в гостиничном бизнесе.	12	8	4
12.	Инструктаж по технике безопасности. Производственная санитария и гигиена.	4	4	
13.	Противопожарная безопасность	4	4	
14.	Итоговый зачет	8		
	ИТОГО:	144	96	40

4. Организационно-педагогические условия

4.1. Квалификация педагогических кадров, представителей организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса

Реализация настоящей программы обеспечивается высококвалифицированными педагогическими и научно-педагогическими кадрами, имеющими достаточный опыт работы в области профессиональной деятельности, соответствующей направленности образовательной программы, состоящими в штате АНПОО «МАНО» или привлекаемыми.

4.2. Материально-технические условия

Программа реализуется в заочной форме с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (дистанционно).

Под дистанционными образовательными технологиями понимаются образовательные технологии, реализуемые с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии слушателей и педагогических работников.

Для реализации программы с применением исключительно электронного обучения, дистанционных образовательных технологий созданы условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств, которые обеспечивают освоение слушателями программы в полном объеме, независимо от места нахождения.

Дистанционный курс проходит на виртуальной образовательной платформе CMS (LMS) Moodle (распространяющееся по лицензии GNU GPL). Система расположена на сервере организации под управлением ОС Linux Debian 9 с СУБД MYSQL. Идентификация пользователей осуществляется с помощью уникального логина и пароля. Работа организована на широкополосных высокочастотных каналах передачи данных. Предусматривается организация дистанционной поддержки преподавателям и обучающимся.

Для организации самостоятельного продвижения слушателей в программе: лекционные материалы, дополнительные материалы, методические рекомендации по организации индивидуальной работы слушателей, задания для самопроверки, требования к оформлению итоговых работ, задания для итоговой аттестации. Сопровождение самостоятельной работы слушателей предполагает согласование индивидуальных планов работы (виды и темы заданий, сроки представления результатов); проведение индивидуальных и групповых консультаций; промежуточный контроль хода выполнения заданий; оценка результатов выполнения заданий.

Эффективное использование электронных образовательных ресурсов возможно при условии наличия качественного доступа слушателей к информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Слушатели, выполняя задания, предусмотренные программой, при необходимости имеют возможность обратиться к педагогическим работникам за помощью.

4.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

АНПОО «МАНО» обеспечен электронными учебниками, учебно-методической литературой и материалами по всем учебным дисциплинам программы, имеется доступ к печатным и электронным образовательным ресурсам (ЭОР), в том числе к электронным образовательным ресурсам, размещенным в федеральных и региональных базах данных ЭОР. Подключение библиотеки к Интернету обеспечивает удаленный доступ к электронным каталогам и полнотекстовым базам. Перечень используемых источников, учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы предоставляется.

5. Формы аттестации и оценочные материалы

Освоение программы, в том числе отдельной части (модуля) или всего объема темы, сопровождается текущим контролем успеваемости, промежуточной и итоговой аттестацией слушателей. Формы и порядок текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации определяются при разработке программы целесообразно ее целевым установкам и доводятся до сведения слушателей в начале обучения.

Текущий контроль - процесс определения степени владения и/или усвоения слушателями изучаемого учебного материала в ходе семинарских (практических) занятий в соответствии с содержанием программы. Цель текущего контроля - обеспечение обратной связи между актуальными знаниями и умениями обучающихся и планируемыми результатами обучения в рамках изучения определенной темы, модуля программы для реализации преподавателем контрольно-корректировочной деятельности. Формы, виды, средства осуществления текущего контроля ориентированы на реализацию компетентностного подхода, определяются посредством учета планируемых результатов обучения, структуры и логики программы.

Промежуточная аттестация - процесс определения уровня достижения слушателями планируемых результатов обучения в завершении освоения структурно-логического компонента программы. Цель промежуточной аттестации - обеспечение обратной связи между образовательными результатами, достигнутыми слушателями, и планируемыми результатами обучения по отдельной части курса (модуля) программы для установления фактического уровня ее освоения слушателями. Формы, виды, средства осуществления промежуточной аттестации ориентированы на реализацию компетентностного подхода, определяются посредством учета планируемых результатов обучения, структуры и логики программы.



Итоговая аттестация - форма оценки степени и уровня освоения слушателями образовательной программы. Итоговая аттестация для слушателей, завершающих обучение по программе, является обязательной. Итоговая аттестация проводится с использованием ДОТ. Итоговая аттестация слушателей осуществляется аттестационной комиссией. Итоговая аттестация планируется с учетом организационной целесообразности и возможности наиболее эффективно оценить и проанализировать качество освоения программы (соответствие результатов освоения слушателями программы заявленным целям и планируемыми результатам обучения). Формы, виды, средства осуществления промежуточной аттестации ориентированы на реализацию компетентностного подхода, определяются посредством учета планируемых результатов обучения, структуры и логики программы*.

Профессиональное обучение по программе повышения квалификации «Администрирование в гостиничном сервисе» завершается итоговой аттестацией в форме итогового зачета.

Зачет включает в себя проверку знаний (контрольный тест) в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартов по соответствующей должности.

* Примерные задания и критерии оценивания заданий итоговой аттестации в приложении 1.

Материалы по контролю и оценке учебных достижений обучающегося: тестовые задания по программе курсов повышения квалификации «Администрирование в гостиничном сервисе»

ФИО слушателя

Инструкция по выполнению теста

Тест содержит 20 заданий с выбором одного или нескольких правильных ответов из предложенных.

Желаем успеха!

1. Какие параметры влияют на формирование службы приема и размещения в гостинице:

- А) число гостиничных номеров; В) категория гостиницы;
 Б) число сотрудников; Г) месторасположение гостиницы.

2. Укажите службу в гостинице, которая подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, портье, консьержа:

- А) служба бронирования;
 Б) служба приема и размещения;
 В) поэтажная служба;
 Г) служба обслуживания.

3. Выберите функции, выполняющиеся службой приема и размещения:

- А) обслуживание гостей в ресторанах и барах;
 Б) обслуживание номерного фонда;
 В) регистрация гостей и предоставление необходимой информации;
 Г) снабжение гостиницы всем необходимым для поддержания её жизнедеятельности

4. Укажите традиционное и привычное место расположения стойки регистрации:

- А) справа от входа в холл вестибюля;
 Б) слева от входа в холл вестибюля;
 В) в центральной части вестибюля;

5. Укажите время, необходимое сотрудникам службы приема и размещения для размещения группы до 30 человек:

- А) 10 минут; Б) 15 минут; В) 28 минут; Г) 30 минут.

...

Критерии оценивания на проверочную работу в тестовой форме

- 11–20 правильных ответов – «зачтено»
– 10 и менее правильных ответов «не зачтено»