



Аннотация к дополнительной профессиональной программе повышения квалификации рабочих и служащих «**Организация профессиональной деятельности регистратора в соответствии с требованиями современных стандартов**»

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

**Категория слушателей:** программа предназначена для профессионального обучения по должности служащего «Регистратор» для работников гостиничных предприятий различного уровня.

**Нормативный срок освоения:** 144 часа

Задачами изучения содержательной части курса предусматривается, что в результате освоения программы 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.

Личностные результаты – отражают индивидуальные личностные качества обучающихся, которые они должны приобрести в процессе освоения данного курса. Это:

- ✓ готовность и способность к саморазвитию и самообучению;
- ✓ готовность к личностному самоопределению;
- ✓ уважительное отношение к иному мнению;

- ✓ овладение навыками сотрудничества с гостями и коллегами;
- ✓ этические чувства доброжелательности, толерантности и эмоционально-нравственной отзывчивости, понимания и сопереживания чувствам и обстоятельствам других людей;
- ✓ положительные качества личности и умение управлять своими эмоциями;
- ✓ дисциплинированность, внимательность, трудолюбие и упорство в достижении поставленных целей;
- ✓ навыки творческого подхода в решении различных задач, к работе на результат;
- ✓ оказание бескорыстной помощи окружающим.

Метапредметные результаты – характеризуют уровень сформированности универсальных учебных действий обучающихся, которые проявляются в познавательной и практической деятельности. Это:

- ✓ умение самостоятельно определять цели своего обучения, ставить для себя новые задачи, акцентировать мотивы и развивать интересы своей познавательной деятельности;
- ✓ умение планировать, контролировать и объективно оценивать свои физические, учебные и практические действия в соответствии с поставленной задачей и условиями её реализации;
- ✓ умение работать в команде: находить компромиссы и общие решения, разрешать конфликты на основе согласования различных позиций;
- ✓ формулировать, аргументировать и отстаивать своё мнение, умение вести дискуссию, обсуждать содержание и результаты совместной деятельности.

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

**Форма аттестации (итоговая форма контроля по программе):** экзамен

**Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы:** свидетельство о профессии рабочего должностного служащего.