

**ОПИСАНИЕ
ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
«ОСНОВЫ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ В ГОСТИНИЧНОМ СЕРВИСЕ»**

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы – подготовка специалистов, которые принимают, регистрируют, размещают гостей, а также выстраивают с ними эффективную коммуникацию. Программа направлена на получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности в сфере приема и размещения гостей в гостиничных предприятиях и иных средствах размещения.

1.2. Характеристика нового вида профессиональной деятельности (новой квалификации)

Уровень квалификации в соответствии с профессиональным стандартом – 4.

Характеристика нового вида профессиональной деятельности (новой квалификации)

Область профессиональной деятельности: реализация на основе регламентов процессов приема и регистрации гостей в гостиничных комплексах или иных средствах размещения, соответствующих современным стандартам и удовлетворяющих требования потребителей. Сушатели, освоившие программу, работают в качестве работников по приему и размещению гостей (администратор, портье, старший смены службы приема и размещения, заместитель руководителя службы приема и размещения).

Объекты профессиональной деятельности: потребители гостиничного продукта, потребности и ключевые ценности потребителя; гостиницы и другие средства размещения различных организационно-правовых форм; гостиничный продукт, включающий основные, дополнительные и сопутствующие гостиничные услуги; техника и оборудование, обеспечивающие технологические процессы гостиничной деятельности, безопасность жизнедеятельности.

Виды и задачи профессиональной деятельности, освоивших программу дополнительной профессиональной подготовки, включают формирование на основе регламентов процессов приема, регистрации и обслуживания гостей, соответствующих современным стандартам и удовлетворяющих требованиям потребителей: сервисная, информационно-аналитическая.

Трудовые функции, на которые ориентирована программа:

1. Встреча и проводы гостей.
2. Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе и ином средстве размещения.
3. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса и иного средства размещения.
4. Координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса и иного средства размещения.

1.3. Входные требования к слушателям: профильное образование (туризм, гостиничное дело, сервис) СПО или ВО.

1.4. Цель (планируемые результаты обучения).

Планируемые результаты обучения. В результате освоения программы слушатель должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями:

Код	Наименование общепрофессиональных компетенций (ОПК)
ОПК 1.	Владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности.
ОПК 2.	Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации, умение организовывать и поддерживать связи с деловыми партнёрами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления).
ОПК 3.	Способность вступать во взаимодействие с потребителями услуг гостиничных комплексов и иных средств размещения, применяя знания основ этики, этикета, психологии сервиса, межличностного и делового общения.
ОПК 4.	Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

В результате освоения программы слушатель должен обладать следующими профессиональными компетенциями:

Код	Наименование видов деятельности (ВД) и профессиональных компетенций (ПК)
ВД 1	Сервисная деятельность
ПК 1.1.	Способность осуществлять встречу и регистрацию гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения, в том числе операционные стандарты регистрации российских и иностранных гостей
ПК 1.2.	Способность выполнять запросы гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения, применяя регламенты и стандарты обслуживания гостей, основы этики, этикета, психологии сервиса, делового общения.
ПК 1.3.	Способность управлять конфликтными ситуациями в службе приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.
ВД 2	Информационно-аналитическая деятельность
ПК 2.1.	Способность предоставлять информацию гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения (информирование о службах, основных и дополнительных услугах средства размещения, о туристских услугах дестинации).
ПК 2.2.	Способность обрабатывать информацию о гостях, готовить отчеты о своей работе за смену, в том числе используя специализированные программные комплексы, автоматизирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения.
ПК 2.3.	Способность осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.
ПК 2.4.	Способность осуществлять контроль деятельности службы приема и

	размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения, обеспеченность материально-техническими, информационными ресурсами.
ПК 2.5.	Способность разрабатывать текущие и оперативные планы работы сотрудников службы приема и размещения, осуществлять координацию и контроль выполнения сотрудниками производственных заданий.

1.5. Документ, выдаваемый по результатам освоения программы – документ о квалификации: удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

1.6. Программа разработана на основе **модульно-компетентного подхода** и состоит из 4 модулей:

Модуль 1 «Философия гостеприимства»

Модуль 2 «Должностные обязанности администратора средства размещения»

Модуль 3 «Современные информационные технологии в работе СПиР»

Модуль 4 «Социально-психологические основы взаимодействия с гостями»