

**Министерство образования Калининградской области  
государственное автономное учреждение  
Калининградской области  
профессиональная образовательная организация  
"Колледж сервиса и туризма"**

Принята на заседании  
методического Совета  
Протокол № 1 от 26.08.2021 г

Утверждаю:  
Директор ГАУ КО ПОО КСТ  
А.С.Алукриева  
«26» августа 2021 г.



**Дополнительная программа повышения квалификации  
«Современные требования к профессии «Администратор гостиницы» (с  
учетом стандарта Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование  
отеля»)**

Объем программы: 72 часа

Разработчики:  
Стаценко В.С.,  
преподаватель ГАУ КО ПОО КСТ,  
Киткина Л.Г.  
преподаватель ГАУ КО ПОО КСТ,

г. Калининград, 2021 год

**Программа повышения квалификации  
«Современные требования к профессии «Администратор гостиницы» (с  
учетом стандарта Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование  
отеля»)**

**1. Цели реализации программы**

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации направлена на совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации, с учетом спецификации стандарта Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля».

**2. Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения**

**2.1. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации**

<b>№ п/п</b>	<b>Содержание совершенствуемой или вновь формируемой компетенции</b>
1	Осуществлять подготовку рабочих мест и распределять работу между сотрудникам службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
2	Предоставлять информацию гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
3	Выполнять запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
4	Встречать, размещать и регистрировать гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения
5	Учитывать заказы гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
6	Регистрировать выезд гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
7	Координировать работу сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

Программа разработана в соответствии с:

- спецификацией стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля»;
- профессиональным стандартом «Работник по приему и размещению гостей» (утвержден приказом Минтруда России от 5 сентября 2017 г. N 659н);

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование. Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Минздрава России.

## **2.2. Требования к результатам освоения программы**

В результате освоения дополнительной профессиональной программы у слушателя должны быть сформированы компетенции, в соответствии с разделом 2.1. программы.

В результате освоения программы слушатель должен

### **знать:**

- основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;
- нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона, в том числе, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями;
- организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб;
- документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности);
- технологический цикл обслуживания гостей, особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией;
- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры);
- культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона;
- особенности межкультурной коммуникации с гостями, этику общения, способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;
- стандарты внешнего вида сотрудников отеля; особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом;
- каналы прямых и непрямых продаж, технологию работы с автоматизированными системами управления;
- тарифную политику, виды бронирования, способы гарантирования и аннулирования бронирования;
- политику взаимодействия с туроператорами, агентами и корпоративными партнерами; юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей;
- процедуры выдачи ключей, виды ключей;
- требования к регистрации гостей, особенности работы с профайлом гостя;
- процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг;
- технологию работы с офисным оборудованием и программным обеспечением, необходимым для осуществления профессиональной деятельности;
- алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей, механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами;
- особенности работы с задолженностями по счетам гостей;
- статистику загруженности номерного фонда;
- механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля;
- процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office;
- важность соблюдения безопасности при работе с денежными средствами;
- алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей;

- особенности работы с банковскими картами.
- цель рекламной деятельности, используемой отелем;
- роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли;
- роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю;
- воздействие рекламных материалов (буклеты, прайслисты, визитные карты, официальный сайт).
- алгоритм работы с жалобами гостей;
- гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства;
- пределы полномочий в принятии решения;
- принципы, лежащие в основе управления конфликтами.
- время выезда;
- процедуры выставления счетов при выезде гостя;
- различные типы оплаты;
- прием и хранение денежных средств;
- работу с дебетовыми и кредитными картами;
- процедуры расчетов с корпоративными компаниями;
- порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации гостем;
- учёт любых возмещений ущерба;
- документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя;
- ускоренная регистрация при процедуре отъезда;
- процедуры и политика позднего выезда;
- как управлять регистрацией отъезда для больших групп.

**уметь:**

- проводить процедуру идентификации личности гостя;
- хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей;
- предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля;
- подготавливать необходимую документацию для произведения расчетов с гостям
- предлагать помощь сотрудников отеля относительно доставки багажа в номер.
- использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности;
- вести счет вручную для денежных средств;
- принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы.
- максимально увеличивать объем продаж;
- осуществлять заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.);
- демонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб;
- воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой;
- задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой;
- проявлять внимательность и сопереживание, сохраняя объективность (эмпатия);
- обращаться к правилам проживания для того, чтобы определить варианты и решения проблемной ситуации;

- передавать информацию менеджеру, если ситуация выходит за рамки компетенции.
- регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля;
- управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде;
- управлять выездом для больших групп;
- получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями;
- формировать счет авансовых депозитов, полученных от отеля;
- предоставлять качественный сервис различным категориям гостей;
- предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля;
- предоставлять туристическую информацию;
- поддерживать профессиональные отношения коллегами, партнерами и потребителями;
- корректно обрабатывать получаемую информацию;
- поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам;
- применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации;
- сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;
- эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля;
- своевременно реагировать на специальные запросы;
- осуществлять различные виды бронирования; использовать различные способы бронирования номерного фонда;
- осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса;
- работать с комментариями к бронированию;
- использовать программное обеспечение для совершения бронирования.

### **3. Содержание программы**

Категория слушателей: лица, имеющие или получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Трудоемкость обучения: 72 академических часа.

Форма обучения: очная или очная с применением дистанционных образовательных технологий

### 3.1 Учебный план

№	Наименование модулей	Всего, ак.час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практ. занятия	промежут. и итог. контроль	
1	2	3	4	5	6	7
<b>1.</b>	<b>Блок общепрофессиональных дисциплин</b>	<b>39</b>	<b>16</b>	<b>23</b>		
1.1.	Индустрия гостеприимства, классификация, маркетинг. стандарты	2	2			зачет
1.2.	Правила предоставления гостиничных услуг	2	1	1		зачет
1.3.	Профессиональная этика и культура обслуживания	5	2	3		зачет
1.4.	Организационная структура и формы управления предприятиями гостеприимства	4	3	1		зачет
1.5.	Организация обслуживания в гостиничном комплексе. Помещения гостиницы.	12	4	8		зачет
1.6	Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице	12	2	10		зачет
1.7	Персонал гостиницы	2	2			
<b>2.</b>	<b>Производственная практика</b>	<b>28</b>		<b>28</b>		зачет
<b>3.</b>	<b>Консультация</b>	<b>1</b>	<b>1</b>			
<b>4.</b>	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>4</b>			<b>4</b>	-
	<b>ИТОГО:</b>	<b>72</b>	<b>17</b>	<b>51</b>	<b>4</b>	

### 3.2 Учебно-тематический план

№	Наименование модулей	Всего, ак.час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практ. занятия	промежут. и итог. контроль	
1	2	3	4	5	6	7
<b>1.</b>	<b>Блок общепрофессиональных дисциплин</b>	<b>39</b>	<b>16</b>	<b>23</b>		
1.1.	Индустрия гостеприимства, классификация, маркетинг, стандарты	2	2			зачет
1.2.	Правила предоставления гостиничных услуг	2	1	1		зачет
1.3.	Профессиональная этика и культура обслуживания	5	2	3		зачет
1.4.	Организационная структура и формы управления предприятиями гостеприимства	4	3	1		зачет
1.5.	Организация обслуживания в гостиничном комплексе. Помещения гостиницы.	12	4	8		зачет
1.6	Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице	12	2	10		зачет
1.7	Персонал гостиницы	2	2			
<b>2.</b>	<b>Производственная практика</b>	<b>28</b>		<b>28</b>		зачет
<b>3.</b>	<b>Консультация</b>	<b>1</b>	<b>1</b>			
<b>4.</b>	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>4</b>			<b>4</b>	-
	<b>ИТОГО:</b>	<b>72</b>	<b>17</b>	<b>51</b>	<b>4</b>	

### 3.3 Учебная программа

#### 1. Блок общепрофессиональных дисциплин

##### 1.1 Индустрия гостеприимства, классификация, маркетинг, стандарты

Лекция: Индустрия гостеприимства. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла.

Лекция: Маркетинговая деятельность в гостиничном предприятии: цели, задачи. Функционирование службы маркетинга в гостинице: цели, функции, структура подразделения. Взаимосвязь службы маркетинга с руководством и другими структурными подразделениями.

##### 1.2 Правила предоставления гостиничных услуг

Лекция: Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля (федерального и регионального уровня.) Организационная структура отеля.

Лекция: Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей. Особенности работы с гостями.

Лекция: Использование офисного оборудования и программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности

Практическое занятие: выполнение операций в АСУ (на примере базы Отель в Microsoft Excel), практическое освоение алгоритмов, функций.

### **1.3 Профессиональная этика и культура обслуживания**

Лекция: Этические нормы общения и особенности межкультурной коммуникации с гостями. Стандарты внешнего вида сотрудников отеля. Психология делового общения и коммуникаций.

### **1.4 Организационная структура и формы управления предприятиями гостеприимства**

Лекция: Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.

Лекция: Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства. Функции управления гостиничным предприятием. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия.

### **1.5 Организация обслуживания в гостиничном комплексе. Помещения гостиницы.**

Лекция: Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Организация ночного аудита.

Лекция: Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Планирование потребности в материальных ценностях. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

### **1.6 Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице**

Лекция: Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания.

Лекция: Особенности работы с клиентами. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Обеспечение безопасности проживающих.

### **1.7 Персонал гостиницы**

Лекция: Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами.

## **2.3. Календарный учебный график (порядок освоения модулей)**

Период обучения (недели)*	Наименование модуля
1 неделя	Блок общепрофессиональных дисциплин
2 неделя	
	Итоговая аттестация

\*Точный порядок реализации модулей (дисциплин) обучения определяется в расписании занятий.

#### 4. Организационно-педагогические условия реализации программы

##### 4.1. Материально-технические условия реализации программы

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Аудитория	Лекции	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска, флипчарт
Лаборатория, компьютерный класс	Лабораторные и практические занятия, тестирование, демонстрационный экзамен	Оборудование, оснащение рабочих мест, инструменты и расходные материалы – в соответствии с инфраструктурным листом по компетенции Ворлдскиллс

##### 4.2 Учебно-методическое обеспечение программы

- техническое описание компетенции;
- комплект оценочной документации по компетенции;
- печатные раздаточные материалы для слушателей;
- учебные пособия, изданных по отдельным разделам программы;
- профильная литература;
- отраслевые и другие нормативные документы;
- электронные ресурсы и т.д.
- официальный сайт оператора международного некоммерческого движения WorldSkills International - Союз «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» (электронный ресурс) режим доступа: <https://worldskills.ru>;
- единая система актуальных требований Ворлдскиллс (электронный ресурс) режим доступа: <https://esat.worldskills.ru>.

##### 4.2. Кадровые условия реализации программы

Количество Педагогических работников (физических лиц), привлеченных для реализации программы 2 чел. Из них:

- Сертифицированных экспертов Ворлдскиллс по соответствующей компетенции 2 чел.
- Сертифицированных экспертов-мастеров Ворлдскиллс по соответствующей компетенции 2 чел.
- Экспертов с правом проведения чемпионата по стандартам Ворлдскиллс по соответствующей компетенции 2 чел.

Ведущий преподаватель программы – эксперт Ворлдскиллс со статусом сертифицированного эксперта Ворлдскиллс, или сертифицированного эксперта-мастера Ворлдскиллс, или эксперта с правом и опытом проведения чемпионата по стандартам Ворлдскиллс. Ведущий преподаватель программы принимает участие в реализации всех модулей и занятий программы, а также является главным экспертом на демонстрационном экзамене.

К отдельным темам и занятиям по программе могут быть привлечены дополнительные преподаватели.

Данные ПР, привлеченных для реализации программы

№ п/п	ФИО	Статус в экспертном сообществе Ворлдскиллс с указанием компетенции	Должность, наименование организации
<i>Ведущий преподаватель программы</i>			
1.	Стаценко В.С.	Главный эксперт по компетенции «Администрирование отеля»	Преподаватель профессионального цикла по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»
<i>Преподаватели, участвующие в реализации программы</i>			
2.	Киткина Л.Г.	Главный эксперт по компетенции «Администрирование отеля»	Преподаватель профессионального цикла по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

### 5. Оценка качества освоения программы

Итоговая аттестация проводится в форме демонстрационного экзамена.<sup>1</sup> Для итоговой аттестации используется КОД № 1.1. по компетенции «Администрирование отеля», размещенный в Банке эталонных программ Академии Ворлдскиллс Россия. Баллы за выполнение заданий демонстрационного экзамена выставляются в соответствии со схемой начисления баллов, приведенной в КОД.

### 6. Составители программы

Разработано преподавателями ГАУ КО ПОО КСТ Стаценко В.С., Киткина Л.Г.

---

<sup>1</sup> К работе в экзаменационной комиссии должны быть привлечены представители работодателей и их объединений.