

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»
(ФГБОУ ВО «РГУТИС»)

УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала ФГБОУ ВО
«РГУТИС» в г. Махачкале

 З.М. Ханбабаева
03 2022 г.



ПРОГРАММА
обучающего семинара
в форме программы повышения квалификации
«Организация и технология оказания услуг службы приема и
размещения»

2022 г.

1. Цель реализации программы

Цель программы: приобретение слушателями современных знаний в области организации и деятельности службы приема и размещения в гостиницах, правового регулирования деятельности гостиничных предприятий; системы знаний и представлений о процессах, формирующих качество и безопасность для потребителя, возможность применения стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля» в деятельности работников службы приема и размещения.

Задачи программы:

- формирование современных знаний в области обеспечения деятельности службы приема и размещения гостиниц;
- формирование знаний нормативных документов в деятельности службы приема и размещения;
- формирование навыков по обеспечению безопасности проживания в гостиницах;
- развитие навыков в практической деятельности по оказанию услуг в гостиницах.

2. Планируемые результаты освоения программы

№ п/п	Содержание компетенции	Знать	Уметь	Владеть
1.	Формирование современных знаний в области обеспечения деятельности службы приема и размещения	Профессиональную терминологию гостиничного бизнеса; Понятие и принципы деятельности службы приема и размещения	Формировать принципы деятельности службы приема и размещения	Навыками организации деятельности службы приема и размещения
2.	Формирование знаний нормативных документов	Правовые и нормативные документы, регламентирующие деятельность службы приема и размещения гостиниц; Требования по обеспечению безопасности	Применять знания по обеспечению мер безопасности проживающих	Навыками практической деятельности в сфере обеспечения безопасности проживающих в гостиницах
3.	Формирование навыков по применению стандартов профессионального мастерства по компетенции «Администрирование отеля»	Основные положения стандартов профессионального мастерства по компетенции «Администрирование отеля»	Проводить оценку деятельности работников службы приема и размещений гостиниц по стандартам профессионального мастерства	Навыками практической деятельности в соответствии со стандартами профессионального мастерства

	деятельности службы приема и размещения гостиниц			
--	--	--	--	--

3. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение

Обучение по программе повышения квалификации «Организация и технология оказания услуг службы приема и размещения» проводится для слушателей имеющих высшее или среднее профессиональное образование.

4. Трудоемкость обучения

Трудоемкость обучения по программе повышения квалификации «Организация и технология оказания услуг службы приема и размещения» составляет 16 академических часа.

5. Учебный план

№ п/п	Наименование раздела, дисциплин (модулей)	Трудоемкость, час	Всего, ауд. час.	В том числе		СРС, час	Промежуточная аттестация	
				Лекции	Прак. занятия, семинары		Зачет	Экзамен
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Модуль 1. Теоретические аспекты профессиональной деятельности в соответствии с положениями Правил предоставления гостиничных услуг	12	4	2	2	10	-	-
2.	Модуль 2. Организация и технология работы службы приема и размещения. Порядок приема, регистрации и размещения гостей. Порядок организации выезда гостей	18	8	4	4	10	-	-
3.	Модуль 3. Применение стандартов профессионального мастерства по компетенции «Администрирование отеля» в работе службы приема и размещения	8	4	2	2	4	-	-
4.	Модуль 4. Правовое регулирование оказания гостиничных услуг	18	8	4	4	10		

5.	Модуль 5. Практическая деятельность по оказанию гостиничных услуг на примере конкретного средства размещения в форме проведения выездного мастер-класса	16	4	-	4	10	-	-
Итоговая аттестация		зачет						-
Итого		72	28	12	16	44	-	-

6. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование раздела, дисциплин (модулей)	Трудоемкость, час	Всего, ауд. час.	Аудиторные занятия, час.		СРС, час	Промежуточная аттестация	
				Лекции	Прак. занятия, семинары		Зачет	Экзамен
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Модуль 1. Теоретические аспекты профессиональной деятельности в соответствии с положениями Правил предоставления гостиничных услуг	12	4	2	2	10	-	-
1.1.	Основные положения правил предоставления гостиничных услуг	6	2	2	-	4	-	-
1.2.	Нормативно-правовое обеспечение службы приема и размещения в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг	8	2	-	2	6	-	-
2.	Модуль 2. Организация и технология работы службы приема и размещения. Порядок приема, регистрации и размещения гостей. Порядок организации выезда гостей	18	8	4	4	10	-	-
2.1.	Порядок бронирования, приема и регистрации гостя	8	4	2	2	4	-	-
2.2	Порядок организации выезда гостей. Расчет гостя	10	4	2	2	6	-	-
3.	Модуль 3. Применение	8	4	2	2	4	-	-

	стандартов профессионального мастерства по компетенции «Администрирование отеля» в работе службы приема и размещения							
3.1.	Стандарты профессионального мастерства по компетенции «Администрирование отеля» в работе службы приема и размещения	8	4	2	2	4	-	-
4.	Модуль 4. Правовое регулирование оказания гостиничных услуг	18	8	4	4	10	-	-
4.1.	Нормативно-правовое обеспечение оказания гостиничных услуг	8	4	2	2	4	-	-
4.2.	Нормативно-правовое обеспечение регистрации иностранных гостей	10	4	2	2	6	-	-
5.	Модуль 5. Практическая деятельность по оказанию гостиничных услуг на примере конкретного средства размещения в форме проведения выездного мастер-класса	16	4	-	4	10	-	-
5.1.	Работа администратора отеля на примере отеля категории 4 звезды	16	4	-	4	10	-	-
Итоговая аттестация		Зачет						
Итого		72	28	12	16	44	-	-

7. Рабочая программа программы повышения квалификации «Организация и технология оказания услуг службы приема и размещения»

Модуль 1. «Теоретические аспекты профессиональной деятельности в соответствии с положениями Правил предоставления гостиничных услуг» (4 ч) .

Тема 1.1. Основные положения правил предоставления гостиничных услуг (2 ч).

Термины и определения. Виды бронирования. Требования к исполнителю услуг. Услуги, предоставляемые без дополнительной платы.

Тема 1.2. Нормативно-правовое обеспечение службы приема и размещения в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг (2 ч).

Документы, необходимые для регистрации гостя. Расчетный час. Порядок расчета гостя.

Модуль 2. Организация и технология работы службы приема и размещения. Порядок приема, регистрации и размещения гостей. Порядок организации выезда гостей (8 ч).

Тема 2.1. Порядок бронирования, приема и регистрации гостя (4 ч.).
Формирование подтверждение на бронирование. Порядок аннуляции брони. Порядок приема и регистрации гостя.

Тема 2.2. Порядок организации выезда гостей. Расчет гостя (4 ч.)
Дополнительные и сопутствующие услуги. Выезд гостя.

Модуль 3. Применение стандартов профессионального мастерства по компетенции «Администрирование отеля» в работе службы приема и размещения (4 ч).

Тема 3.1. Стандарты профессионального мастерства по компетенции «Администрирование отеля» в работе службы приема и размещения (4 ч.).
Процедура заселения гостя по стандартам профессионального мастерства по компетенции «Администрирование отеля». Процедура выселения гостя по стандартам профессионального мастерства по компетенции «Администрирование отеля».

Модуль 4. Правовое регулирование оказания гостиничных услуг (4 ч)

Тема 4.1. Нормативно-правовое обеспечение оказания гостиничных услуг (2 ч)

Основные положения регулирования взаимодействия между потребителем и исполнителем услуг в соответствии с ФЗ «О законе прав потребителей».

Тема 4.2. Нормативно-правовое обеспечение регистрации иностранных гостей (2 ч)

Федеральное законодательство в части приема и размещения иностранных гостей.

Модуль 5. Практическая деятельность по оказанию гостиничных услуг на примере конкретного средства размещения в форме проведения выездного мастер-класса (4 ч.).

Тема 5.1. Работа администратора отеля на примере отеля категории 4 звезды (4 ч.).

Обучение навыкам работы администратора службы приема и размещения.

8. Материально-технические условия

Для проведения лекционных занятий используются лекционные аудитории, оснащенные необходимыми современными техническими средствами обучения.

Практические занятия предусматривают проведение занятий в учебных аудиториях, располагающих проекционным и мультимедийным оборудованием, а также организация практического занятия в гостевом доме

9. Учебно - методическое и информационное обеспечение

1. Федеральный Закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (последняя редакция от 11.06.2021 г.);
2. Федеральный Закон «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» от 30.12.2009 г. № 384-ФЗ (последняя редакция от 02.07.2013 г.);
3. Федеральный Закон «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» от 22.07.2008 г. № 123-ФЗ (последняя редакция от 14.07.2022 г.);
4. Федеральный Закон «О пожарной безопасности» от 21.12.1994 г. № 69-ФЗ (последняя редакция от 14.07.2022 г.);
5. Федеральный Закон «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ (последняя редакция 02.07.2021г.);
6. Федеральный Закон «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» от 18.07.2006 г. № 109-ФЗ (последняя редакция от 24.02.2021 г.);
7. Постановление Правительства РФ от 15 января 2007г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» (последняя редакция от 26.05.2021 г.);
8. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг»;
9. Постановление Правительства РФ от 21 сентября 2020г. № 1515 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания»;
10. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/489284>;
11. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва:

Издательство Юрайт, 2022. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/495961>.

10. Кадровые условия

Высококвалифицированные специалисты отрасли, преподаватели и специалисты ФГБОУ ВО «РГУТИС».

11. Календарный учебный график представлен в форме расписания занятий.

12. Оценка качества освоения программы

12.1. Форма итоговой аттестации

По окончании программы повышения квалификации «Организация и технология оказания услуг службы приема и размещения» трудоемкостью 16 часов проводится итоговая аттестация в форме зачета.

Итоговая аттестация проводится в целях подтверждения достаточности теоретической и практической подготовки, опыта, компетентности, то есть их профессиональных знаний, навыков, мастерства, необходимых для проведения соответствующих оценочных работ.

К итоговой аттестации допускаются заявители для подтверждения компетентности по заявленному направлению деятельности после освоения основной образовательной программы.

Для проведения зачета создается комиссия. В состав экзаменационной комиссии (далее – Комиссия) входят не менее трех человек. Комиссия формируется из экспертов и представителей отрасли, представителей образовательного учреждения, на базе которого осуществлялась подготовка. Сроки проведения зачета утверждаются приказом ректора РГУТИС.

Зачет проводится в устной форме в форме собеседования.

Заявитель, не сдавший зачет, может быть допущен к пересдаче экзамена не ранее чем через три месяца.

Критерии оценки ответа слушателя на итоговой аттестации:

«зачтено» - слушатель исчерпывающе и аргументировано ответил на все вопросы, в том числе дополнительно заданные;

«не зачтено» - слушатель не дал ответ ни на один вопрос членов комиссии

1.1. Оценочные материалы

Вопросы для подготовки к зачету

1. Нормативно-правовое обеспечение безопасности потребителя гостиничных услуг .
2. Требования к администратору службы приема и размещения: квалификационные характеристики, внешний вид, одежда, этика поведения.

В процессе обучения слушатели обеспечиваются необходимым комплектом методических материалов (рабочими тетрадями).

13. Составители программы:

Темирбекова Аида Залимхановна, младший научный сотрудник директор филиала ФГБОУ ВО «РГУТиС» в г. Махачкале, эксперт по проведению региональных чемпионатов профессионального мастерства по компетенции «Администрирование отеля»

Составитель программы



А.З. Темирбекова