

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Финансовый университет)

Смоленский филиал
(наименование структурного подразделения ДПО)

Аннотация
программы повышения квалификации

«Организация деятельности гостиничных предприятий»

Цель программы:

обновление знаний и повышение профессионального уровня, развитие практических навыков и профессиональных компетенций специалистов службы приема и размещения.

Программа повышения квалификации разработана на основе профессионального стандарта: «Работник по приему и размещению гостей», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017г, № 659н.

Формируемые профессиональные компетенции:

Слушатель, освоивший программы повышения квалификации, должен обладать следующими компетенциями, подлежащими совершенствованию:

- прием заказов от потребителей и их оформление;
- бронирование и ведение документации по бронированию;
- прием, регистрация и размещение гостей;
- предоставление информации о гостиничных услугах;
- производство расчетов с гостями, организация отъезда, проводы гостей.
- Планируемые результаты обучения.
- По итогам освоения программы слушатель должен:

Знать:

- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения;
- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения.
- требования охраны труда;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

Уметь:

- предоставлять гостям информацию о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;
- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием программных комплексов;
- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
- хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.

Владеть:

- навыками информирования гостей о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- навыками встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- умением вводить данные о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;
- умением внесения данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- навыками приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- умением проводить расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- умением проводить текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- навыками проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения.

Категория слушателей:

Программа предназначена для специалистов, работающих в сфере гостиничного бизнеса.

Форма и методы обучения:

Преподавания строятся на сочетании лекций, практических занятий с использованием активных форм обучения и применения современных образовательных методик и технологий.

Для проведения занятий по программе привлекаются специалисты прошедшие дополнительное профессиональное образование в сфере закупок и имеющие практический опыт в сфере закупок.

Аудиторные занятия: лекции, практические, деловые игры, консультации по тематике осуществления закупок для обеспечения государственных и муниципальных нужд.

При проведении лекционных занятий по программе «Организация деятельности гостиничных предприятий» используются компьютерные и мультимедийные средства обучения, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные (в том числе раздаточные) материалы.

Форма обучения: Очная.

Итоговая аттестация:

Освоение программы завершается итоговой аттестацией. В качестве зачетной формы итоговой аттестации слушателей является - экзамен в форме тестирования.

Выдаваемые документы:

Слушателям, освоившим учебный план программы, и успешно прошедшим итоговую аттестацию выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца Финуниверситета.