

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

«Обслуживание и эксплуатация номерного фонда средств размещения»

Цель программы:

Обновление знаний и повышение профессионального уровня, развитие практических навыков и профессиональных компетенций специалистов службы эксплуатации номерного фонда: горничных, консьержей, портье, охранников.

Программа повышения квалификации разработана на основе профессионального стандарта: «Работник по приему и размещению гостей», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5.09.2017 № 659н.

Формируемые профессиональные компетенции:

В результате изучения программы слушатели должны:

- учет заказов гостей гостиничного комплекса;
- работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;
- выполнять уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения;
- поднос багажа гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- обеспечение требуемого качества процессов оказания услуг;
- применение законодательства Российской Федерации, а также норм международного права при осуществлении профессиональной деятельности;

- обеспечение безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;
- готовность к работе с потребителями гостиничных услуг.

Планируемые результаты обучения.

По итогам освоения программы слушатель должен:

Знать:

- должностные обязанности сотрудников службы эксплуатации номерного фонда;
- основы классификации гостиниц и других средств размещения, гостиничных номеров в Российской Федерации;
- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения;
- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номеров;
- требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;
- правила и методы проведения уборки номерного фонда;
- правила экипировки номерного фонда;
- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- теории межличностного и делового общения, общения с потребителями, переговоров, конфликтологии малой группы;
- содержание ключевых понятий и категорий гостиничной деятельности;
- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения;
- основополагающие документы, регламентирующие становление и развитие гостиничных предприятий.

Уметь:

- предоставлять гостям информацию о службах и 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;
- соблюдать правила техники безопасности и противопожарной безопасности, охраны здоровья, санитарии и гигиены при проведении

- уборочных работ в помещениях номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера;
 - производить текущую уборку, уборку после выезда гостей, генеральную уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
 - пользоваться навыками делового общения;
 - управлять конфликтными ситуациями в службе обслуживания организаций питания;
 - подносить багаж гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения;
 - выполнять распоряжения руководителя в соответствии с должностными инструкциями;
 - соблюдать правила профессионального этикета;
 - организовывать рабочее место службы приема и размещения.

Владеть:

- соблюдению этики, этикета в общении с персоналом и гостями в гостиницах и аналогичных средствах размещения;
- навыками информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- навыками встречи гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения и поведения в чрезвычайных ситуациях.
- навыками встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- навыками приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- навыками выявления дефектов и поломок мебели в номерном фонде;
- навыками уборки номерного фонда в соответствии с требованиями стандартов уборки средства размещения;
- навыками грамотного общения с клиентами гостиницы и коллегами.

Категория слушателей:

Программа предназначена для специалистов, работающих в сфере обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиничных предприятий.

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 «Обслуживание и эксплуатация номерного фонда средств размещения» 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.