

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

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
повышение квалификации
«Администратор гостиницы»

Категория слушателей: –специалисты учреждений, организаций и предприятий, специализированных (производственно-эксплуатационных) подразделений (служб) предприятий общественного питания и гостиниц.

Срок обучения: – 144 часа, 8 недель

Форма обучения: очно-заочная

№ п/ п	Наименование дисциплин (модулей, курсов), разделов, тем	Срок освоения / трудоемкость		Контактные часы, в.т.ч. с применением ДОТ						СРС, ч.	Формы контроля
				лекции		лабораторные работы		практические и семинарские занятия			
		Всего, ч.	из них с ДОТ, ч / (%)	Всего, ч	из них с ДОТ, ч	Всего, ч	из них с ДОТ, ч	Всего, ч	из них с ДОТ, ч	Всего, ч	
1	Модуль (Раздел) 1 Требования к гостиничным комплексам для управления текущей деятельностью гостиницы	32	16	8	8			14	8	10	
	Тема 1.1 Нормативные акты, регулирующие гостиничную деятельность в России	8	4	2	2			2	2	4	
	Тема 1.2 Показатели качества гостиничных услуг, стандартизация и сертификация	6	4	2	2			2	2	2	
	Тема 1.3. Требования к гостиницам 1-2-3 звезды	8	4	2	2			4	2	2	

№ п/ п	Наименование дисциплин (модулей, курсов), разделов, тем	Срок освоения / трудоемкость		Контактные часы, в.т.ч. с применением ДОТ						СРС, ч.	Формы контроля
				лекции		лабораторные работы		практические и семинарские занятия			
		Всего, ч.	из них с ДОТ, ч / (%)	Всего, ч	из них с ДОТ, ч	Всего, ч	из них с ДОТ, ч	Всего, ч	из них с ДОТ, ч	Всего, ч	
	Тема 1.4. Требования к гостиницам 4-5 звезд	8	4	2	2			4	2	2	
	Промежуточная аттестация	2						2			Выполнение практической работы
2	Модуль (Раздел) 2 Подготовка рабочих мест и распределение работы сотрудников служб гостиничного комплекса	38	16	8	8			18	8	12	
24	Тема 2.1 Служба эксплуатации номерного фонда, организация уборки в гостинице	10	4	2	2			4	2	4	
6	Тема 2.2. Служба встреч, регистрации и размещения гостей при заселении в гостиничный комплекс	10	4	2	2			4	2	4	
8	Тема 2.3 Служба организации питания, требования к системе организации питания	8	4	2	2			4	2	2	
4	Тема 2.4. Служба безопасности в гостинице	8	4	2	2			4	2	2	
4	Промежуточная аттестация	2						2			Выполнение практической

№ п/ п	Наименование дисциплин (модулей, курсов), разделов, тем	Срок освоения / трудоемкость		Контактные часы, в.т.ч. с применением ДОТ						СРС, ч.	Формы контроля
				лекции		лабораторные работы		практические и семинарские занятия			
		Всего, ч.	из них с ДОТ, ч / (%)	Всего, ч	из них с ДОТ, ч	Всего, ч	из них с ДОТ, ч	Всего, ч	из них с ДОТ, ч	Всего, ч	
											работы
2	Модуль (Раздел) 3 Система бронирования и учета заказов гостей гостиничного комплекса	24	12	6	6			12	6	6	
	Тема 3.1 Системы/сервисы бронирования гостиничных услуг	8	4	2	2			4	2	2	
	Тема 3.2 Система управления отелем (PMS)	8	4	2	2			4	2	2	
	Тема 3.3. Разработка, продвижение и реализация гостиничных услуг и продуктов	6	4	2	2			2	2	2	
	Промежуточная аттестация	2						2			Выполнение практической работы
4	Модуль (Раздел) 4. Координация работы сотрудников службы приема и размещения по встрече, регистрации, размещению и выезду гостей	46	24	8	8			26	16	12	
	Тема 4.1. Подготовка и открытие смены, дневная отчетность, закрытие смены, ночной аудит	8	4	2	2			4	2	2	
	Тема 4.2 Прием телефонных звонков заказов на обслуживание в номерах	6	2	-	-			4	2	2	

№ п/ п	Наименование дисциплин (модулей, курсов), разделов, тем	Срок освоения / трудоемкость		Контактные часы, в.т.ч. с применением ДОТ						СРС, ч.	Формы контроля
				лекции		лабораторные работы		практические и семинарские занятия			
		Всего, ч.	из них с ДОТ, ч / (%)	Всего, ч	из них с ДОТ, ч	Всего, ч	из них с ДОТ, ч	Всего, ч	из них с ДОТ, ч	Всего, ч	
	Тема 4.3. Проведение взаиморасчетов с гостями	8	4	2	2			4	2	2	
	Тема 4.4. Решение конфликтных ситуаций	8	4	2	2			4	2	2	
	Тема 4.5. Обработка отзывов гостей на различных платформах	8	6	2	2			4	4	2	
	Тема 4.6. Соблюдение стандартов и ценностей бренда в ежедневной работе (для сетевых отелей)	6	4	-	-			4	4	2	
	Промежуточная аттестация	2						2			Выполнение практической работы
	Всего	140	68	30	30			70	38	40	
	Итоговая аттестация	4	2					2	2	2	Защита итоговой работы
	Итого	144	70 49%	30	30			72	40	42	

*Промежуточная аттестация по модулю/дисциплине программы является обязательным требованием для ДПП ПП.

Директор Высшей школы
менеджмента и технологий

О.В. Прокудина