



Частное образовательное учреждение

дополнительного профессионального образования «ЮЦПК»

Юридический адрес: 357114, РФ, Ставропольский край, г. Невинномысск, ул. Краснопартизанская, 1

Почтовый адрес: 357114, РФ, Ставропольский край, г. Невинномысск, ул. Краснопартизанская, 1

ИНН 2631750055

Тел: (86554) 6-58-93 Факс: (86554) 6-58-91

E-mail: noudpo-ucpk@yandex.ru

Рассмотрено и рекомендовано
к утверждению на заседании
педагогического совета
ЧОУ ДПО «ЮЦПК»

протокол № _____
от «___» _____ 20__ г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор
Частного образовательного
учреждения дополнительного
профессионального образования
«Южный Центр Подготовки Кадров»

_____ А.В. Резник
(подпись)

«___» _____ 2024 г.

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
по программе профессиональной подготовки
по профессии 20062 Администратор
(Гостиничный сервис)

Невинномысск, 2024 г.

3.3. Содержание программы

1. Теоретическое обучение

1.1. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

Права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности.

Основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной деятельности.

Законодательные акты и нормативные документы, регламентирующие предпринимательскую деятельность.

Стандарты, нормы и правила ведения документации.

Система документационного обеспечения управления.

1.2. Основы менеджмента

Функции, сущность и характерные черты современного менеджмента.

Процесс принятия и реализации управленческих решений.

Сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы.

Способы управления конфликтами.

Функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана.

Этапы, виды и правила контроля.

Этика делового общения.

1.3. Экономика организации

Организация производственного и технологического процессов в гостинице.

Материально-технические, трудовые и финансовые ресурсы гостиничной отрасли и организации, показатели их эффективного использования.

Способы экономии ресурсов, основные энерго- и материалосберегающие технологии.

Механизмы ценообразования на услуги.

Формы оплаты труда в современных условиях.

Технико-экономические показатели деятельности гостиницы.

1.4. Бухгалтерский учет

Основы бухгалтерского учета, структуру и виды бухгалтерского баланса, документы хозяйственных операций, бухгалтерскую отчетность.

Особенности ценообразования в гостиничном сервисе.

Учет и порядок ведения кассовых операций.

Формы безналичных расчетов.

Бухгалтерские документы и требования к их составлению.

Нормативные правовые акты, регламентирующие отношения в сфере бухгалтерского учета.

1.5. Здания и инженерные системы гостиниц

Основные требования к зданиям гостиниц и туристических комплексов.

Архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов.

Принципы оформления интерьеров гостиничных зданий.

Требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов.

Особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации.

1.6. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

Организация службы бронирования.

Виды и способы бронирования.

Виды заявок по бронированию и действия по ним.
Последовательность и технология резервирования мест в гостинице.

Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов.

Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов.

Особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования.

Правила аннулирования бронирования.

Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.

Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

1.7. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей

Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей.

Организация службы приема и размещения.

Стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей.

Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.

Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.

Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.

Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.

Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.

Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям.

Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.

Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.

Правила работы с информационной базой данных гостиницы.

1.8. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ.

Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами.

Виды "комплиментов", персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания.

Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов.

Принципы и технологии организации досуга и отдыха.

Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих.

Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.

Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков.

Особенности обслуживания room-service.

Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд.

Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.

Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.

Правила обращения с магнитными ключами.

Правила организации хранения ценностей проживающих.

Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице.

Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

1.9. Организация продаж гостиничного продукта

Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг.

Гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования.

Особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия.

Потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом.

Методы изучения и анализа предпочтений потребителя.

Потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения.

Последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта.

Формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице.

Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.

Специфика ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок.

Специфика рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.

1.10. Охрана труда, электробезопасность и противопожарные мероприятия

Требования безопасности труда. Основы законодательства о труде. Правила и нормативные документы по безопасности труда. Органы надзора за охраной труда. Изучение инструкций по безопасности труда. Правила поведения на территории и объектах предприятия.

Государственный и общественный контроль над состоянием охраны труда и техники безопасности. Техническая инспекция Минтруда России и Ростехнадзора России. Санитарная инспекция Министерства здравоохранения, их права и обязанности.

Организация службы по технике безопасности. Роль общественных инспекторов и комиссий труда. Ответственность администрации, инженерно-технических работников и рабочих за соблюдение правил техники безопасности. Виды инструктажа (вводный на рабочем месте, при перемене рабочего места и др.). Организация обучения правилам безопасной работы и ежегодная проверка этих знаний.

Техника безопасности для персонала, занимающегося обслуживанием и ремонтом электроустановок и электрооборудования.

Основные причины возникновения пожаров на территории предприятий. Пожарные посты, пожарная охрана, противопожарные приборы и сигнализация. Правила проведения работ в огнеопасных зонах. Правила поведения при возникновении пожара.

Меры предупреждения травматизма. Защитные средства, спецодежда, защитные очки, защитные маски, противогазы, специальный инструмент и приспособления.

Правила безопасности при обслуживании газового хозяйства. Выполнение газоопасных работ. Порядок допуска к газоопасным работам.

Правила устройства и безопасной эксплуатации паровых и водогрейных котлов. Правила устройства и безопасной эксплуатации трубопроводов пара и горячей воды.

Правила безопасности при обслуживании мазутного хозяйства.

Правила взрывопожаробезопасности при обслуживании систем пылеприготовления.

Расследование и учет несчастных случаев на производстве. Медицинское обслуживание персонала предприятий.

Материальная ответственность предприятий за ущерб, причиненный работникам на предприятии.

1.11. Оказание первой помощи пострадавшим

Принципы оказания первой помощи пострадавшим. Признаки жизни. Признаки смерти. Действия в первые секунды оказания помощи. Действия при обнаружении признаков биологической смерти. Действия при обнаружении признаков клинической смерти.

Проведение реанимационных мероприятий.

Оказание помощи в случаях обморока.

Оказание помощи в случаях развития комы.

Кровотечения, их виды. Первая помощь при кровотечениях. Остановка кровотечения.

Раны. Обработка ран. Правила наложения повязки.

Оказание помощи при переломах костей.
Оказание помощи при термических и химических ожогах.
Действия при поражении электрическим током.
Действия в случаях отравления опасными газами.
Действия в случаях утопления.
Действия в случаях переохлаждения и обморожения.
Отработка практических навыков первой помощи пострадавшим с применением робота-тренажера «ГОША».