

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«АКАДЕМИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА И РЕСТОРАЦИИ»**

---

СОГЛАСОВАНО

На заседании педагогического совета  
Протокол № 2 от «30» августа 2021 г.

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора АНО ДПО  
«Академия гостеприимства и  
ресторации»  
от 31 августа 2021 г.



/ Князев Б.А.

**Аннотация рабочих программ учебных дисциплин дополнительной  
профессиональной образовательной программы повышения  
квалификации «Администратор гостиницы»**

## **Международные стандарты индустрии**

1. Цель учебной дисциплины заключается в получении обучающимися теоретических знаний о теоретических основах деятельности гостиничных предприятий в соответствии с международными стандартами с последующим применением в профессиональной сфере.

2. Содержание дисциплины:

- современное состояние, основные тенденции и перспективы развития индустрии гостеприимства;
- организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса;
- система управления гостиничным хозяйством;
- специфика применения методов маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства;
- вопросы управления персоналом, повышения качества обслуживания, мотивации персонала;
- психологические аспекты обслуживания в индустрии гостеприимства;
- ознакомление с юридическими основами ведения гостиничного бизнеса.

3. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- методологию прогнозирования и планирования различных направлений гостиничной деятельности;
- систему планов, их содержание и взаимосвязь;
- особенности бизнес-планирования в гостиничной деятельности.

Уметь:

- проектировать организационную структуру и процессы различных типов гостиничного предприятия;
- понимать основные принципы управления проектами;

Владеть:

- навыками бизнес-планирования деятельности гостиничного предприятия.

## **Службы гостиницы и их функции**

1. Целью учебной дисциплины является выработка представлений об особенностях структуры гостиничного предприятия, функциональном назначении подразделений гостиницы.

2. Содержание дисциплины:

- контактные и неконтактные службы гостиницы;
- служба приема и размещения: структура, сотрудники, функции;
- служба эксплуатации номерного фонда: структура, сотрудники, функции;
- служба бронирования: структура, сотрудники, функции;
- служба питания: структура, сотрудники, функции;
- административная служба: структура, сотрудники, функции;

- инженерно-техническая служба: структура, сотрудники, функции.

3. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- особенности организационной структуры средств размещения различных видов;

- основные структурные подразделения гостиницы и их особенности;

- функции сотрудников различных служб отеля.

Уметь:

- определять наиболее оптимальную структуру для гостиничного предприятия различных видов;

- грамотно составлять должностные инструкции сотрудников различных подразделений;

- распределять функциональные обязанности между подразделениями отеля;

- контролировать исполнение сотрудниками своих обязанностей.

Владеть:

- навыками разработки должностных инструкций;

- навыками организации работы всех подразделений гостиницы;

- способностью осуществления контроля за деятельностью служб и сотрудников гостиницы.

### **Организация обслуживания**

1. Цель учебной дисциплины заключается в получении обучающимися теоретических знаний о функционировании гостиничных предприятий, ознакомление с современным рынком гостиничных услуг, основами организации функционирования гостиниц и гостиничных комплексов.

2. Содержание дисциплины:

- изучение основных понятий и категорий;

- ознакомление с историей гостиничных услуг;

- обучение основам теории и практики гостиничного сервиса;

- рассмотрение организации функционирования и взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения;

- формирование понимания о современном состоянии рынка гостиничных услуг и перспективах его развития;

- организационно-правовые и методические основы гостиничного дела;

3. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- содержание ключевых понятий и категорий гостиничной деятельности;

- классификацию гостиниц и других средств размещения, а также классификацию гостиничных номеров в Российской Федерации;

- теоретические, организационно-правовые и методические основы организации гостиничного дела;

- основополагающие документы, регламентирующие становление и развитие гостиничных предприятий;

- формы государственного и международного регулирования гостиничного дела и др.

Уметь:

- понимать основы теории и практики гостиничного сервиса;
- правильно оценивать структуру и динамику потребностей рынка;
- развивать способность организовывать предприятия различных типов и организационно-правовых форм;
- использовать наиболее эффективные приемы менеджмента на основе современного информационного обеспечения;
- повышать социально-экономический статус и формировать благоприятный имидж предприятия.

Владеть:

- теоретическими знаниями об истории развития гостиничного хозяйства в России и за рубежом, об организационно-управленческой структуре мирового гостиничного комплекса, об основных службах гостиницы и особенностях взаимодействия этих служб;
- навыками эффективной коммуникации с клиентами в процессе осуществления гостиничной деятельности.

### **Квалификационные требования к персоналу**

1. Целью учебной дисциплины является приобретение знаний в области профессиональных стандартов гостиничной индустрии и требований, предъявляемых к сотрудникам различных средств размещения.

2. Содержание дисциплины:

- профессиональные стандарты гостиничной индустрии;
- классификация средств размещения;
- квалификационные требования, предъявляемые к сотрудникам гостиницы, в зависимости от категории предприятия;
- требования, предъявляемые к здоровью сотрудников, личная гигиена;
- повышение квалификации в индустрии гостеприимства.

3. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- профессиональные стандарты;
- классификацию средств размещения;
- требования, предъявляемые к сотрудникам гостиничных предприятий;
- формы повышения квалификации и саморазвития сотрудников.

Уметь:

- работать с профессиональными стандартами;
- разрабатывать внутренние стандарты гостиничного предприятия.

Владеть:

- навыками разработки и оформления внутренних стандартов гостиницы;
- навыками подготовки и проведения повышения квалификации сотрудников внутри предприятия;

- навыками проведения проверки «тайный гость».

### **Профессиональная этика**

1. Целью учебной дисциплины является приобретение профессиональной гибкости, деловитости, компетентности, предприимчивости, формирование современного типа мышления, умение распознать новое, передовое и использовать его своей работе, принятие оптимальных решений с учетом интересов клиентов и заведения.

2. Содержание дисциплины:

- этика как наука и явление духовной культуры.
- профессиональная этика и ее особенности;
- этикет как социальное явление;
- имидж и этикет делового человека;
- деловой этикет в профессиональной коммуникации;
- этика письменной коммуникации;
- речевой этикет в профессиональной деятельности;
- невербальные средства общения;
- культура обслуживания;
- национальные особенности делового общения.

3. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- профессионально-этические нормы и стандарты профессионального общения;
- принципы, составляющие основу этики деловых отношений и делового этикета;
- основные этапы организации и требования к ведению деловых встреч, бесед, переговоров;
- нормы речевого этикета, правила ведения телефонных переговоров, технику деловой переписки; требования к внешнему облику делового человека;
- понятия культуры сервиса, стандарты гостиничного обслуживания.

Уметь:

- демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре;
- применять в повседневной жизни и в профессиональной деятельности этические нормы, регулирующие отношение человека к человеку, к обществу, соблюдать нормы социального поведения;
- обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения.

Владеть:

- навыками этикетного общения в сфере гостеприимства;
- технологиями выстраивания деловых отношений, формирования благоприятного имиджа работника гостиничного и ресторанного сервиса;
- основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере.

## **Стандарты телефонного этикета**

1. Целью учебной дисциплины является приобретение необходимой квалификации в области проведения телефонных переговоров в соответствии со стандартами.

2. Содержание дисциплины:

- стандарты телефонного этикета;
- этапы разговора по телефону и их особенности;
- принятие заявки от гостя по телефону;
- прием информации по телефону для проживающих.

3. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- стандарты телефонного этикета;
- формулу приветствия по телефону;
- технологию приема заявки от гостя по телефону;
- режим удержания, переключения.

Уметь:

- общаться по телефону в соответствии со стандартом;
- принимать заявки от гостя по телефону;
- принимать сообщения для гостя.

Владеть:

- навыками общения по телефону в соответствии со стандартом;
- способностью приема сообщений от гостей по телефону.

## **Нормативно-правовая база деятельности гостиничных предприятий**

1. Целью учебной дисциплины является получение знаний об основах российского государства и права, правовых институтах системы российского права, основных теоретических подходах к определению сущности и социального назначения государства и права, принципов и источников права, регламентирующих профессиональную деятельность, которые необходимы для деятельности в области гостеприимства.

2. Содержание дисциплины:

- гражданское законодательство и гостиничная деятельность в Российской Федерации;
- предпринимательская деятельность: сущность, виды, субъекты;
- обязательства и договоры;
- формы и способы защиты прав предпринимателей в сфере гостиничных услуг;
- защита прав потребителей;
- юридическая ответственность за правонарушения в предпринимательской деятельности гостиничного бизнеса;
- правовое регулирование трудовых отношений в области гостиничной деятельности;
- правовое регулирование охраняемой законом тайны.

3. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность.

Уметь:

- использовать в практической деятельности нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность.

Владеть:

- технологиями применения нормативно-технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность.

### **Охрана труда и техника безопасности**

1. Целью учебной дисциплины является ознакомление с комплексной системой мер защиты человека от опасностей, формируемых в рабочей зоне конкретным технологическим процессом, которая в организациях сферы гостеприимства формируется нормативно-правовыми, организационными, экономическими, техническими, санитарно-гигиеническими и лечебно-профилактическими мерами.

2. Содержание дисциплины:

- общие вопросы охраны труда;  
- специальные вопросы техники безопасности; требования санитарных правил в гостиницах и предприятиях общественного питания.

3. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- воздействие негативных факторов на человека;  
- особенности обеспечения безопасных условий труда в организации;  
- правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации.

Уметь:

- применять методы и средства защиты от воздействия на человека опасных и вредных производственных факторов;  
- обеспечивать безопасные условия труда в профессиональной деятельности;  
- осуществлять контроль выполнения правил и норм охраны труда, требований производственной санитарии и гигиены;  
- использовать экибиозащитную технику.

Владеть:

- навыками и способностью использовать методы защиты производственного персонала и населения в условиях чрезвычайных ситуаций;

- навыками и способностью обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.