



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ПРОФЕССИИ БУДУЩЕГО»**

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель генерального директора
по проектному офису
АНО «Профессии будущего»



Е. Е. Дурнева
«18» апреля 2025 г.

ПРОГРАММА

профессиональной подготовки рабочих по профессии

«Администратор»

(код профессии – 20062)

Цель: изучение технологии выполнения работ по оказанию качественных услуг по приему и размещению гостей в гостиничных комплексах и иных аналогичных средствах размещения, приобретение знаний, умений и навыков безопасного выполнения работ с учетом требований, содержащихся в профессиональном стандарте «Работник по приему и размещению гостей», утвержденном приказом Минтруда России от 05.09.2017 № 659н (обобщенная трудовая функция D)

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Минимальный уровень образования принимаемых на обучение: основное общее	Форма обучения:	очно-заочная с применением дистанционных образовательных технологий
Продолжительность обучения: 5 недель	Недельная нагрузка:	30 часов
	Режим занятий:	5 дней в неделю по 6 часов

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей)	Всего, час.	В том числе			Форма контроля
			Очное обучение		Заочное обучение	
			теорет. занятия	практ. занятия		
1.	Теоретическое обучение	66	52	12	2	—
1.1	Введение в профессию. Основные нормативные документы в индустрии гостеприимства, регламентирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения	4	4	—		—
1.2	Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. Правила пожарной, антитеррористической безопасности и безопасности гостей	4	2	—	2	зачет
1.3	Современная индустрия гостеприимства в Российской Федерации: предоставление услуг в соответствии с запросами гостей и стандартами средства размещения	4	4	—		—
1.4	Организационная структура гостиничного предприятия. Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала, требования к обслуживающему персоналу	4	4	—		зачет
1.5	Технологический цикл обслуживания гостей. Стандарты обслуживания гостей при заселении, выписке, а также в процессе их проживания в гостинице. Категории гостей и особенности их обслуживания	12	12	—		зачет
1.6	Автоматизированные системы управления гостиницей, виды и структура	4	4	—		—
1.7	Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Нестандартные просьбы гостей, решение конфликтных ситуаций	6	6	—		зачет
1.8	Системы безопасности в гостиничном бизнесе. Основные виды негативных воздействий	4	4	—		—
1.9	Иностранный язык (английский) в профессиональной деятельности	6	6	—		—
1.10	Школа клиентского сервиса	18	6	12		зачет
2.	Практическое обучение	96	—	96		—
2.1	Учебная практика	36	—	36		зачет
2.1.1	Ознакомление с учебным участком. Инструктаж по охране труда, электробезопасности и пожарной безопасности. Организация рабочего места. Ознакомление с видами выполняемых работ	2	—	2		—
2.1.2	Технологический цикл обслуживания гостей. Встреча, регистрация и размещение гостя с помощью автоматизированной системы управления гостиницей «Opera»	12	—	12		—
2.1.3	Технология организации работ с иностранными гражданами	6	—	6		—
2.1.4	Технологический цикл обслуживания гостей. Оформление выезда гостя и процедура его выписки, а также бронирование номера и предоставление дополнительных услуг с помощью автоматизированной системы управления гостиницей «Opera»	10	—	10		—

2.1.5	Технология взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Организация ночного аудита	6	–	6		–
2.2	Производственная практика	60	–	60		зачет
2.2.1	Ознакомление с учебным участком. Инструктаж по охране труда, электробезопасности и пожарной безопасности. Организация рабочего места. Ознакомление с видами выполняемых работ	2	–	2		–
2.2.2	Технология обслуживания гостей во время их размещения в гостинице или ином средстве размещения с помощью автоматизированной системы управления гостиницей «Орега»	18	–	18		–
2.2.3	Технология обслуживания гостей разной категории во время их проживания в гостинице или ином средстве размещения с помощью автоматизированной системы управления гостиницей «Орега»	18	–	18		–
2.2.4	Технология обслуживания гостей во время их выезда из гостиницы или иного средства размещения с помощью автоматизированной системы управления гостиницей «Орега»	18	–	18		–
2.2.5	Технология проведения ночного аудита	4	–	4		–
3.	Квалификационный экзамен¹	6	2	4		экзамен
3.1	Проверка теоретических знаний	2	2	–		–
3.2	Практическая квалификационная работа	4	–	4		–
	Итого	168	54	112	2	–

¹ Прием экзамена осуществляется аттестационной комиссией в составе трех человек.

2. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящая программа предназначена для профессиональной подготовки лиц, направленных в АНО «Профессии будущего», по профессии «Администратор».

На обучение принимаются лица, имеющие образование не ниже основного общего и личную медицинскую книжку, не моложе 18 лет.

Программа рекомендуется для лиц, умеющих работать на персональном компьютере, имеющих компетенции, связанные с работой в индустрии туризма и гостеприимства, в сфере обслуживания.

Цель обучения - изучение технологии выполнения работ по оказанию качественных услуг по приему и размещению гостей в гостиничных комплексах и иных аналогичных средствах размещения, приобретение знаний, умений и навыков безопасного выполнения работ с учетом требований, содержащихся в профессиональном стандарте «Работник по приему и размещению гостей», утвержденном приказом Минтруда России от 05.09.2017 № 659н (обобщенная трудовая функция D "Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения или иное средство размещения").

Обучение направлено на приобретение профессиональной компетенции, в том числе для работы с конкретным оборудованием и программным обеспечением, технологиями и иными профессиональными средствами, при выполнении основных, наиболее часто встречающихся работ по профессии «Администратор». Конкретное содержание, объем и порядок выполнения работ на каждом рабочем месте устанавливаются на предприятиях, в организациях должностными инструкциями или другими документами.

Программа разработана с учетом требований профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей», утвержденного приказом Минтруда России от 05.09.2017 № 659н.

Учебная программа включает в себя освоение технологии обслуживания гостей во время заселения, размещения, выезда из гостиницы и иных средств размещения с использованием современной автоматизированной системы управления, учитывая категорию постояльцев и стандарты предприятия. Практическая проработка материала Программы способствует формированию профессиональных навыков, конкретизации конечных результатов обучения в виде компетенций, умений и знаний, приобретаемого практического опыта.

Теоретическое обучение проводится в специализированных учебных кабинетах с использованием необходимого оборудования, инвентаря и программного обеспечения. Практическое обучение проводится на учебных объектах АНО «Профессии будущего» с использованием оборудованных учебно-рабочих мест (учебная практика) и может проводиться на рабочих местах организаций, с которыми АНО «Профессии будущего» сотрудничает в области подготовки рабочих кадров (производственная практика)". К концу обучения каждый обучающийся должен уметь самостоятельно выполнять все работы, предусмотренные квалификационной характеристикой.

После окончания теоретического и практического обучения проводится квалификационный экзамен для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения по профессии «Администратор». Квалификационный экзамен включает в себя проверку теоретических знаний и практическую квалификационную работу в пределах квалификационных требований.

Обучающиеся, успешно освоившие программу и сдавшие квалификационный экзамен, получают свидетельство о профессии рабочего «Администратор» (код профессии – 20062).

Выпускники по данному курсу могут в дальнейшем осуществлять профессиональную деятельность в сфере предоставления гостиничных услуг, индустрии туризма и гостеприимства.

3. ПЕРЕЧЕНЬ НОВЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЮЩИХСЯ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Обучающийся, успешно освоивший программу курса «Администратор», должен знать:

- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения;
- правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила регистрации, размещения и выезда 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 хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;
- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правила антитеррористической, пожарной безопасности и безопасности гостей.

Обучающийся, успешно освоивший программу курса «Администратор», должен уметь:

- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;
- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
- осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
- осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- 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;
- оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.