УТВЕРЖДЕНА
приказом ООО Бизнес-центр «Грант»
от 28 июля 2026 г. № 1-оп/2026

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

повышения квалификации

«Организация работы службы приёма и размещения. Основные стандарты работы»

Трудоёмкость: 16 академических часов

Форма обучения: очная

Казань, 2026

1. Общая характеристика программы

Вид программы: дополнительная профессиональная программа повышения квалификации.

Цель: совершенствование компетенций по организации смены, заселению, сопровождению проживания, выезду гостя и межслужебному взаимодействию.

Категория слушателей: руководители и специалисты служб приёма и размещения, администраторы, старшие администраторы и иные специалисты средств размещения.

Требования к поступающим: к освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование, а также лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Форма обучения: очная. Электронное обучение и дистанционные образовательные технологии в базовой редакции программы не применяются.

Трудоёмкость и срок освоения: 16 академических часов, как правило, в течение двух учебных дней. Один академический час аудиторного занятия составляет 45 минут.

Язык образования: русский.

Итоговая аттестация: зачёт в форме итогового практического задания и ответов на контрольные вопросы.

Выдаваемый документ: лицам, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдаётся удостоверение о повышении квалификации установленного Организацией образца.

Консультационные и диагностические работы: диагностика процессов заказчика, аудит службы, подготовка отчёта и индивидуальных рекомендаций могут оказываться по отдельному заданию, но не входят в 16 академических часов образовательной программы.

2. Нормативная и методическая основа

Программа разработана с учётом Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказа Минобрнауки России от 24.03.2025 № 266, квалификационных требований и профессиональных задач соответствующих руководителей и специалистов, а также потребностей организаций индустрии гостеприимства.

Программа не присваивает новую квалификацию и направлена на совершенствование профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

3. Планируемые результаты освоения

По результатам освоения программы слушатель должен уметь:

- организовывать рабочую смену службы приёма и размещения и распределять обязанности
- применять алгоритмы заселения, переселения и выезда гостя
- вести предусмотренную внутреннюю документацию и корректно работать в PMS
- выстраивать оперативное взаимодействие с хозяйственной, инженерной, финансовой и другими службами

Результаты оцениваются по способности слушателя применить изученные алгоритмы к профессиональной ситуации, обосновать решение и определить критерии контроля.

4. Учебный план

№	Наименование модуля	Всего	Теория	Практика	Контроль

№	Наименование модуля	Всего	Теория	Практика	Контроль
1	Функции и организация работы службы	4	2	2	текущий контроль
2	Приём, размещение и сопровождение гостя	4	2	2	текущий контроль
3	Выезд и расчёты	3	1	2	текущий контроль
4	Межслужебное взаимодействие и контроль качества	4	2	2	текущий контроль
	Итоговая аттестация	1	—	—	зачёт
	ИТОГО	16	7	8	

Промежуточная аттестация не предусматривается. Текущий контроль встроен в обсуждение рабочих ситуаций и выполнение практических заданий.

5. Календарный учебный график

Период	Содержание	Объём
Учебный день 1	Вводная часть, первые модули программы, практические задания и текущий контроль	8 ак. ч.
Учебный день 2	Оставшиеся модули, практическая отработка, итоговое задание и зачёт	8 ак. ч.

Конкретные календарные даты, время начала и окончания занятий устанавливаются расписанием для каждой группы. Допускается иное распределение часов по дням при сохранении общей трудоёмкости и содержания программы.

6. Содержание модулей

6.1. Функции и организация работы службы (4 ак. ч.)

- структура службы, зоны ответственности и стандарты рабочего места
- дневная и ночная смена: процедуры, обязанности и передача дел
- документооборот и работа в PMS

Практическая часть: разбор профессиональных ситуаций, работа с алгоритмами и материалами конкретного объекта в объёме, не содержащем конфиденциальной информации.

6.2. Приём, размещение и сопровождение гостя (4 ак. ч.)

- подготовка к заезду, встреча, регистрация и информирование
- размещение, переселение и обработка нестандартных ситуаций
- взаимодействие с гостем во время проживания

Практическая часть: разбор профессиональных ситуаций, работа с алгоритмами и материалами конкретного объекта в объёме, не содержащем конфиденциальной информации.

6.3. Выезд и расчёты (3 ак. ч.)

- подготовка к выезду, сверка услуг и полный расчёт
- предоставление документов и завершение контакта
- передача информации о статусе номера

Практическая часть: разбор профессиональных ситуаций, работа с алгоритмами и материалами конкретного объекта в объёме, не содержащем конфиденциальной информации.

6.4. Межслужебное взаимодействие и контроль качества (4 ак. ч.)

- взаимодействие с хозяйственной, инженерной, службой питания, безопасностью и бухгалтерией
- управление информацией при сбоях и жалобах
- контроль соблюдения рабочих алгоритмов

Практическая часть: разбор профессиональных ситуаций, работа с алгоритмами и материалами конкретного объекта в объёме, не содержащем конфиденциальной информации.

7. Организационно-педагогические условия

К реализации программы привлекаются специалисты, имеющие профильное образование, профессиональную квалификацию и практический опыт по тематике соответствующих модулей.

Для очных занятий используются учебное помещение или площадка заказчика, компьютер преподавателя, мультимедийный проектор, экран, маркерная доска, доступ к презентационным и раздаточным материалам. Для практических заданий могут использоваться обезличенные документы и рабочие ситуации заказчика.

Учебно-методические материалы:

- алгоритмы заселения, переселения и выезда
- форма передачи смены
- кейсы по межслужебному взаимодействию
- примеры стандартов информирования гостя

Условия обучения слушателей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья определяются индивидуально до начала обучения с учётом характера программы, выбранной площадки и необходимых специальных условий.

8. Оценочные материалы и итоговая аттестация

Текущий контроль проводится посредством вопросов, наблюдения за выполнением практических заданий и обсуждения решений. Итоговая аттестация проводится в пределах последнего занятия.

8.1. Контрольные вопросы

1. Какие сведения необходимо передать при смене администратора?
2. Какие действия должны быть выполнены до фактического заселения гостя?
3. Как оформляется и сопровождается переселение?
4. Какие службы должны получить информацию о выезде гостя?
5. Что контролирует руководитель при оценке качества работы смены?

8.2. Итоговое практическое задание

Составить порядок действий администратора при раннем приезде гостя, когда номер ещё не готов, и определить точки взаимодействия с хозяйственной службой и службой бронирования.

8.3. Критерии оценки

- решение соответствует поставленной профессиональной ситуации
- предложена последовательность действий и распределены зоны ответственности
- учтены основные риски и пределы полномочий
- определены проверяемые критерии результата

- на контрольные вопросы даны правильные ответы не менее чем по 70 процентам позиций

Результат «зачтено» выставляется при выполнении не менее четырёх из пяти критериев. В остальных случаях выставляется результат «не зачтено». Результат фиксируется в сводной ведомости учебной группы.

9. Методические рекомендации

Преподаватель адаптирует примеры и практические ситуации к типу объекта и составу группы, не изменяя цель, планируемые результаты, общую трудоёмкость и форму итоговой аттестации. При необходимости до начала занятий у заказчика запрашиваются обезличенные локальные материалы.

Основное внимание уделяется применению материала в рабочей ситуации. Теоретические положения сопровождаются разбором примеров, обсуждением решений и практической отработкой.

10. Перечень основных нормативных источников

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
- Приказ Минобрнауки России от 24.03.2025 № 266 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».
- Локальные нормативные акты ООО Бизнес-центр «Грант», регулирующие приём, образовательный процесс, контроль результатов и выдачу документов о квалификации.
- Актуальные профессиональные стандарты, квалификационные требования, нормативные и методические материалы по тематике программы — в части, применимой к должностям и задачам слушателей.