



СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ОБРАЗОВАНИЕ: НАЧАЛЬНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

ПРОФЕССИЯ: АДМИНИСТРАТОР

ОСТ 9 ПО 02. 38.3 – 2000

Издание официальное

СОГЛАСОВАН

Учебно-методический центр

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель

г.С.Петербурга:

Министра образования
Российской Федерации

В.А. Болотов
"4" октября 2000 г.

СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ОБРАЗОВАНИЕ: НАЧАЛЬНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

ПРОФЕССИЯ: АДМИНИСТРАТОР

ОСТ 09 ПО 02. 38.03–2000

Издание официальное

СОГЛАСОВАН

Учебно-методический центр

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель

г.С.Петербурга:

Министра образования
Российской Федерации

В.А. Болотов
"4" октября 2000 г.

СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ОБРАЗОВАНИЕ

Начальное профессиональное образование

Initial vocational education

Профессия: администратор

ОСТ 09 ПО 02. 38.03-2000

Profession: Administrator

Дата введения

Пояснительная записка

к федеральному компоненту Государственного образовательного стандарта начального профессионального образования по профессии "администратор"

Федеральный компонент Государственного образовательного стандарта начального профессионального образования Российской Федерации по профессии "администратор" включает документы:

Издание официальное

Перепечатка воспрещена

С.2 ОСТ 9 ПО 02. 38.03-2000

а) профессиональную характеристику;

б) федеральный компонент содержания общепрофессионального и профессионального циклов обучения.

Организация обучения по профессии осуществляется в соответствии с Перечнем профессий начального профессионального образования (утв. 08.12.99 г.; постановление правительства РФ № 1362).

При организации обучения лиц, имеющих основное общее образование и получающих в учреждениях начального профессионального образования среднее (полное) общее образование, необходимо дополнительно руководствоваться документами, определяющими федеральный компонент Государственного стандарта среднего (полного) общего образования.

Профессиональная характеристика отражает содержательные параметры профессиональной деятельности: ее основные виды, а также их теоретические основы.

В структуре федерального компонента содержания профессионального цикла выделены блоки учебного материала, предметные области и учебные элементы с указанием необходимого уровня их усвоения.

Название учебных элементов в стандарте указывает на конкретное содержание деятельности, которое должен освоить выпускник в результате обучения. Соотношение теоретического и практического обучения при усвоении учебных элементов определяется учебно-программной документацией.

Учебным элементам соответствуют определенные уровни усвоения. Стандарт начального профессионального образования предусматривает использование следующих уровней:

1 уровень - узнавание изученных ранее объектов, свойств, процессов в данной профессиональной деятельности и выполнение действий с опорой (с подсказкой).

2 уровень - самостоятельное выполнение по памяти типового действия.

3 уровень - продуктивное действие, т.е. создание алгоритма деятельности в нетиповой ситуации на основе изученных ранее типовых действий.

При изложении содержания федерального компонента принят следующий порядок:

названия блоков пишутся заглавными буквами и имеют сквозную нумерацию;

названия предметных областей внутри блоков выделены прописными буквами, номер предметной области содержит номер блока и порядковый номер области внутри блока;

для ряда учебных элементов и некоторых предметных областей выделены характеризующие их признаки, которые следуют после двоеточия за названием предметной области или учебного элемента;

признаки основного обобщающего учебного элемента или предметной области относятся ко всем входящим в них нижерасположенным учебным элементам;

для учебных элементов, после которых уровень усвоения не указан, подразумевается первый уровень;

уровень усвоения отличный от первого уровня указывается в круглых скобках непосредственно за учебным элементом или признаком и относится только к нему.

Рабочие учебные планы и программы для организации обучения по профессии "администратор" разрабатываются образовательными учреждениями НПО на основе Модели учебного плана (ОСТ 9 ПО 01.03-93), настоящего образовательного стандарта на профессию, а также примерной программной документации, разработанной Институтом развития профессионального образования Минобрнауки России и с учетом национально-региональных условий.

Требования к результатам обучения (содержательные параметры деятельности, указанные в профессиональной характеристике, учебные элементы и уровни их усвоения) являются основными параметрами, проверяемыми при оценке качества подготовки выпускников по профессии и аттестации образовательного учреждения. Выполнение этих требований служит основанием для выдачи выпускникам документов государственного образца об уровне образования и квалификации.

Данный стандарт имеет межведомственный характер, распространяется на все формы подготовки по профессии, как в государственных, так и негосударственных структурах независимо от их правового статуса и имеет юридическую силу во всех регионах Российской Федерации.

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

1.Профессия: администратор

Профессии по ОК 016-94: администратор
дежурный по этажу
портье

2.Назначение профессии

2. Назначение профессии

Выполнение административных обязанностей по приему, размещению и обслуживанию гостей в гостиницах и аналогичных предприятиях различных форм собственности.

3. Квалификация

В системе непрерывного образования профессия администратора относится к 3-ей ступени квалификации.

Уровень общего образования, требуемого для получения профессии, - среднее (полное) общее; уровень профессионального - начальное профессиональное образование.

Тарификация работ устанавливается непосредственно на предприятии в соответствии с действующей в стране (отрасли) системой тарификации.

Повышение квалификации администратора осуществляется:

- в учреждениях начального профессионального образования и на предприятиях с целью обновления и расширения знаний и умений, а также получения новой специальности в рамках профессии;
- в учреждениях начального профессионального образования для повышения уровня начального профессионального образования;
- в учреждениях среднего и высшего профессионального образования для достижения более высокой ступени квалификации, повышения уровня профессионального мастерства.

С.6 ОСТ 9 ПО 02. 38.03-2000

4. Содержательные параметры профессиональной деятельности

Виды профессиональной деятельности	Теоретические основы профессиональной деятельности
1	2
<i>Общепрофессиональные параметры</i>	
Обслуживание индивидуальных гостей и туристских групп.	«Правила предоставления гостиничных услуг в РФ». КЗоТ РФ. Основы рыночной экономики.
Соблюдение норм и правил профессионального поведения и общения	Деловая культура: этика и психология процесса обслуживания и взаимоотношений с клиентом; протокол и этикет (в т.ч. международный); требования к внешнему виду работника сферы обслуживания.
Общение с гостями на русском языке либо на одном из международных языков в пределах тематики, связанной с гостиничным обслуживанием	Культура речи. Деловой иностранный язык.
<i>Профессиональные параметры</i>	
Подготовка и организация работы, передача дел при окончании смены	Организация и технология обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.
Управление младшим	Этика и психология производственных

персоналом	отношений, основы управления персоналом. Психологические особенности трудовой деятельности работников предприятий гостиничного хозяйства
Забота о гостях, удовлетворение их потребностей, просьб и пожеланий; организация предоставления гостям основных и дополнительных услуг	Система гостиничного хозяйства: функционально-планировочная организация и материальная база гостиниц и туристских комплексов, должностные обязанности работников гостиничных служб. Потребности и ожидания клиентов из разных регионов.
Осуществление расчета за услуги, выполнение кассовых операций, оформление транспортных, расчетных и платежных документов	Торговые вычисления. Правила безопасной эксплуатации контрольно-кассовых машин. Понятие о бухгалтерском учете. Общие принципы организации учета в гостиницах и аналогичных предприятиях, система расчетов и документы отчетности. Правила расчета с гостями.
Работа с жалобами гостей, участие в разрешении конфликтных и непредвиденных ситуаций, возникающих в	Процедура регистрации жалобы и порядок дальнейшей работы с ней. Закон о защите прав потребителя. Основы конфликтологии.

процессе обслуживания	
Ведение деловой документации	Перечень документации гостиничных служб, правила ее ведения и оформления.
Эксплуатация современных средств коммуникации: телефона, факса, ксерокса, персонального компьютера	<p>Правила безопасной эксплуатации оргтехники и ухода за ней.</p> <p>Принципы организации файловой системы персонального компьютера и ее использования; текстовые редакторы и электронные таблицы.</p> <p>Процедуры ведения файлов корреспонденции и файлов гостей.</p> <p>Нормы и правила письменного делового общения, культура телефонного диалога.</p>
Использование специального оборудования и средств обслуживания; контроль за оснащением, сохранностью и исправным функционированием гостиничного оборудования и инвентаря	<p>Оборудование гостиничного предприятия, его назначение и правила его безопасной эксплуатации.</p> <p>Технология гостиничного обслуживания.</p>
Несение материальной ответственности за вверенные денежные средства, имущество, оборудование и инвентарь; участие в инвентаризации и списании материальных	<p>Система и правила оформления документов отчетности.</p> <p>Понятие об основных средствах, о предметах материально-технического оснащения, малоценном и быстроизнашивающемся инвентаре.</p>

ценностей; оформление актов о порче или утрате имущества, заявок на производство ремонтных работ	Понятие об административной и уголовной ответственности.
Содействие в организации комфортного микроклимата в номерах и в помещениях общего пользования	Требования к санитарному состоянию, освещенности, влажности, температуре и шумовому уровню в помещениях. Оборудование гостиничных предприятий. Требования к эстетике интерьера жилого и служебного помещения.
Обеспечение безопасности проживания и работы в гостинице.	Требования к противопожарной безопасности. Санитарно-гигиенические нормы и правила. Правила пожарной безопасности. Правила безопасной эксплуатации гостиничного оборудования и конструктивных элементов зданий. Охранная система гостиниц и правила пользования охранной сигнализацией.
Выполнение необходимых действий и оказание первой помощи в экстремальных ситуациях	Основы безопасности жизнедеятельности: последствия воздействия на человека травмирующих, вредных и поражающих факторов, принципы идентификации; порядок действий в чрезвычайных ситуациях; правила пользования огнетушителями и защитными

	<p>средствами; состав и назначение аптечки первой помощи; методы психологического воздействия в случае паники или шока.</p>
<p>Оказание гостям помощи в выборе культурной программы</p>	<p>История и культура региона: культурно-исторические и природные достопримечательности; центры отдыха и досуга.</p>
<p>Взаимодействие со смежными службами и сторонними организациями</p>	<p>Назначение, организация и размещение гостиничных служб. Этика и психология взаимоотношений с коллегами и деловыми партнерами.</p>
<p>Участие в обеспечении экономической эффективности работы предприятия.</p>	<p>Основы рыночной экономики и предпринимательства. Организация гостиничных служб и технология обслуживания клиентов.</p>
<i>Специальные параметры</i>	
1	2
Дежурный по этажу	
<p>Планирование потребностей подразделений службы, организация и контроль работы поэтажного персонала и замена его в случае производственной необходимости</p>	<p>Организация труда и технология обслуживания на этаже. Должностные обязанности поэтажного персонала и требования к его профессиональному поведению.</p>
<p>Приемка номеров, определение</p>	<p>Процедуры и правила: приемки номера,</p>

<p>готовности номера к заселению, перевод гостей из одного номера в другой</p>	<p>проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности, порядок действий при обнаружении забытых вещей, правила перевода гостей из одного номера в другой.</p> <p>Требования к санитарному содержанию помещений гостиниц, к хранению чистого и грязного белья, заправке постелей.</p> <p>Приемы инвентаризации белья.</p> <p>Правила проверки рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номеров.</p>
<p>Организация и контроль качества уборки номеров, ванных комнат, помещений общего пользования и служебных помещений, а также подготовки номеров ко сну</p>	<p>Перечень работ, комплектация тележки в каждом конкретном случае. Методы и технологии уборки. Порядок возобновления туалетных принадлежностей; приемы подготовки постели ко сну; специфика уборки заселенных номеров (действия в ситуации, когда гость возвращается в номер).</p> <p>Санитарно-гигиенические требования к уборке.</p> <p>Уборочный инвентарь и уборочное оборудование, правила безопасной эксплуатации уборочного оборудования.</p> <p>Ассортимент, характеристики и правила использования моющих и чистящих средств.</p>

	<p>Процедура ухода за живыми растениями.</p> <p>Процедура завершения уборки. Правила удаления мусора.</p>
<p>Организация и контроль качества нестандартных процедур уборки и проведение дезинсекции</p>	<p>Технология чистки ковров и мебели, виды применяемого для этого инвентаря и оборудования, правила его безопасной эксплуатации; ассортимент, характеристики и правила использования моющих и чистящих средств.</p> <p>Технология чистки обуви, виды применяемого для этого инвентаря, ассортимент, характеристики и правила использования чистящих средств.</p> <p>Меры и методы борьбы с вредными насекомыми.</p> <p>Ассортимент, характеристика и правила безопасного хранения и использования и инсектицидов.</p>
<p>Организация стирки и чистки одежды гостей</p>	<p>Место и назначение прачечной и химчистки в системе гостиничного хозяйства.</p> <p>Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку и получения чистой одежды.</p>
<p>Обслуживание гостей питанием в номерах</p>	<p>Правила сервировки столика. Ассортимент и характеристики столовой посуды и приборов. Правила и приемы подачи блюд</p>

	<p>и напитков.</p> <p>Правила безопасной эксплуатации водогрейного оборудования, кофемолок, мелких варочных аппаратов, холодильного оборудования, оборудования для доставки и раздачи готовой пищи.</p> <p>Санитарно-гигиенические требования к обслуживанию питанием.</p>
Взаимодействие со службой приема и размещения	Принципы и порядок взаимодействия со службой приема и размещения.
2. Портье	
1	2
Учет, хранение и выдача ключей от номеров	Правила безопасного хранения ключей, процедуры сдачи и получения ключа клиентом. Типы и системы ключей, правила и технология использования универсального ключа.
Работа с почтой и сообщениями; передача информации и посылок для гостей	Процедуры обработки входящей и исходящей почты, принятия и распределения корреспонденции, уведомления гостей. Правила хранения корреспонденции для гостей.
Организация и контроль отъезда гостей	Правила и процедура отъезда гостей.
Выполнение основных обязанностей администратора	Организация и технология службы приема и размещения: процедуры встречи и

<p>службы приема и размещения в случае производственной необходимости</p>	<p>приветствия гостей, проводов и прощания; протокол и этикет; процедура, правила и юридические аспекты регистрации; процедура размещения гостей. Функционально-планировочная организация гостиниц, стандарты качества номеров.</p>
<p>3. Администратор службы приема и размещения</p>	
<p>Планирование потребностей подразделений администраторской службы, организация, контроль деятельности и замена младшего персонала в случае производственной необходимости</p>	<p>Организация службы приема и размещения и технология обслуживания. Должностные обязанности персонала и требования к его профессиональному поведению.</p>
<p>Бронирование номеров</p>	<p>Процедура бронирования номеров. Особенности бронирования по телефону, телексу и факсу.</p>
<p>Встреча и приветствие гостей (в т.ч. особо важных); прощание с гостями, получение их отзыва</p>	<p>Технология (процедура) встречи и приветствия гостей, проводов и прощания.</p>
<p>Регистрация и размещение гостей, осуществление паспортного и визового режима;</p>	<p>Процедуры регистрации и размещения индивидуальных гостей, групп, особо важных гостей; протокол и этикет.</p>

<p>поддержка и ведение информационной базы данных службы приема и размещения, предоставление информации о размещении и продаже номеров</p>	<p>Порядок продажи номеров без предварительного резервирования. Стандарты качества номеров. Юридические аспекты регистрации, постановления о регистрации, паспортах и визах.</p>
<p>Организация туристско-экскурсионного обслуживания туристской группы</p>	<p>Принципы и правовые основы туристской деятельности. Организация и технология туристско-экскурсионного обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Представление о ценообразовании в сфере туристско-экскурсионных услуг, система документов отчетности.</p>
<p>Организация обслуживания туристской группы питанием</p>	<p>Классификация предприятий общественного питания, их уровень, виды услуг, формы обслуживания посетителей. Основы физиологии питания; санитарно-гигиенические требования к предприятию питания. Представление о ценообразовании и калькуляции в общественном питании; перечень и правила оформления документов учета и отчетности.</p>
<p>Организация транспортного обслуживания туристской группы и индивидуальных гостей</p>	<p>Технология транспортного обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Правила безопасной перевозки людей. Принципы взаимодействия с транспортными предприятиями. Представление о ценообразовании в сфере</p>

	транспортных услуг, система документов отчетности.
Организация отдыха и досуга туристской группы	Принципы и технология организации отдыха и досуга.
Организация хранения принадлежащих гостям ценностей	Процедуры и стандарты использования депозитарных ячеек, общего сейфа, гостевых карт. Типы депозитарных ячеек, системы ключей.
Сообщение информации, размещение рекламы, формирование пакетов информации для гостей.	Правила использования микрофона и доски объявлений. Эстетические требования к рекламе. Стандарты сбора пакетов информации для гостей.
Расчет гостей при выезде	Технология расчета с гостями, правила оформления счетов. Порядок действий в случае отказа оплатить проживание и (или) услуги.

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ КОМПОНЕНТ СОДЕРЖАНИЯ

ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНОГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

№.№	Учебные элементы и уровни их усвоения
-----	---------------------------------------

1. ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ БЛОК

1.1. Деловая культура и основы управления персоналом

1.1.1. Эстетика и этика в профессиональной деятельности

1.1.1.1. Эстетическая культура

Эстетика; области эстетической деятельности человека; сферы эстетической культуры: архитектура, искусство, дизайн и др. (2). Эстетическое воспитание (1). Эстетические чувства (1). Эстетический вкус (1).

Эстетическая культура сферы обслуживания туризма (2).

1.1.1.2. Этическая культура

Этика (2). Мораль (2). Нравственность (2). Поведение человека; правила и нормы (2). Этикет, сферы действия этикета (2).

1.1.1.3. Профессиональная этика сферы обслуживания.

Этика взаимоотношений с клиентами предприятий обслуживания (1). Нравственные требования к профессиональному поведению администратора гостиницы и младшего обслуживающего персонала (портъе, горничной, носильщика, швейцара и др.): вежливость, тактичность, доброжелательность и т.д. (2).

1.1.1.4. Имидж

Составляющие имиджа: внешний облик, манеры поведения, речь, умение общаться (2). Эстетика внешнего облика работников гостиничного предприятия (2). Составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары (2). Деловой стиль костюма (2). Осанка, походка, жесты. (2).

1.1.1.5. Культура речи

Основные требования к речи: тон, артикуляция произношения, громкость, точность в подборе слов (2).

1.1.1.6. Речевой этикет в деловом общении

Элементы речевого этикета: формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях и др. (2).

1.1.1.7. Интерьер рабочего помещения как область делового этикета

Эстетика и дизайн интерьера предприятия (1). Требования к организации и оформлению интерьера гостиничных номеров и помещений общего пользования (холлов, торговых помещений служб общественного питания и др.): освещение, цвет, мебель, декоративные элементы и др. (2). Правила содержания помещений и рабочих мест (2).

1.1.2. Психология делового общения

1.1.2.1. Основные сведения о науке психологии

Понятие о психике (1). Психические процессы, свойства (1). Психические состояния человека (1).

1.1.2.2. Деловое общение с психологической точки зрения

Психологические особенности трудовой деятельности работников предприятий гостиничного хозяйства и тур. комплексов (1). Психология личности (работник сервиса, клиент) (2). Психология процесса обслуживания клиента (2). Психологические основы общения (2). Психологический контакт (2).

1.1.2.3. Коммуникативная культура

Коммуникативные умения и навыки (1). Культура общения в сфере обслуживания (2). Коммуникация (1). Средства вербального общения и невербальные средства общения (1). Стили общения (2).

Основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства и др. (2).

1.1.2.4. Этика и психология производственных отношений

Нормы отношений в коллективе (1). Отношения руководителя и подчиненных; КЗоТ РФ как основной документ, регламентирующий эти отношения (2).

Межличностные контакты (1). Организация деловых контактов (2).

1.1.2.5. Основы управления и конфликтологии

Психология и педагогика производственных отношений, основные подходы (2). Управление человеком и управление группой (2).

Конфликты и стрессы: причины, стратегия поведения (1). Управление конфликтами и стрессами (2).

1.1.3. Этикет и протокол в деловом общении

1.1.3.1. Техника ведения и этикет обслуживания гостей

Факторы, определяющие уровень обслуживания (2). Положительные психологические контакты и эмоции у клиента (1). Обслуживание как процесс общения клиента и работника гостиницы (1).

1.1.3.2. Деловой протокол

Понятие «деловой протокол» (1). Общепринятые формы и порядок организации протокольных мероприятий (2).

1.1.3.3. Дипломатический этикет

Понятие о дипломатическом этикете (1). Протокол встреч, переговоров в практике международного общения (2). Правила, традиции, условности в международном общении (1).

1.2. Основы безопасности жизнедеятельности, физиологии, санитарии и гигиены.

1.2.1. Основы физиологии и безопасности жизнедеятельности

1.2.1.1. Зависимость жизни и здоровья человека от состояния окружающей среды

Общее понятие о физиологии (1). Современное состояние и негативные факторы среды обитания (2). Последствия воздействия на человека травмирующих, вредных и поражающих факторов, принципы идентификации (2).

1.2.1.2. Основные направления безопасности жизнедеятельности в сфере гостиничного хозяйства

Принципы обеспечения безопасности взаимодействия человека со средой обитания (1). Понятия: охрана труда, техника безопасности (2). Требования к противопожарной безопасности в гостиницах и туристских комплексах (2). Противопожарное оборудование, его использование (2). Электробезопасность (2).

Основные конструктивные элементы гостиничных зданий, общие правила их безопасной эксплуатации (2). Ответственность администратора за жизнь и здоровье гостей и сотрудников предприятия (1).

1.2.1.3. Рациональные условия деятельности как защитный фактор.

Понятие о рациональных условиях деятельности (1). Требования к температурному режиму, освещенности, влажности, уровню шумового фона и т.п. в служебных помещениях и помещениях для отдыха (2). Профессиональные вредности (2). Вредные привычки (2). Производственный травматизм, меры его предупреждения (2).

1.2.1.4. Действия в чрезвычайных ситуациях.

Понятие «чрезвычайная ситуация» (2). Порядок действий в чрезвычайных ситуациях (2). Правила пользования огнетушителями (2). Оказание доврачебной помощи пострадавшим, состав и назначение аптечки первой помощи (2). Методы психологического воздействия в случае паники или шока (2).

1.2.2. Санитария и гигиена гостиничного предприятия (общая часть)

1.2.2.1. Основы микробиологии. (2)

Понятие о микроорганизмах (1). Болезнетворные микроорганизмы (1). Влияние условий внешней среды на жизнедеятельность микроорганизмов (2). Общее понятие об инфекциях и инфекционных заболеваниях, пищевых отравлениях, глистных заболеваниях (1). Меры предупреждения инфекционных заболеваний, пищевых отравлений и гельминтозов (2).

1.2.2.2. Основы гигиены и санитарии

Понятия «гигиена» и «санитария» (2). Личная гигиена и гигиена труда работника гостиничного предприятия, их роль и значение (2). Санитарная культура (1). Санитарный режим работников на производстве (2). Медицинские обследования, их цель и виды (2). Предохранительные прививки, их значение (2).

1.2.2.3. Санитарные требования к содержанию жилого фонда, помещений общего пользования и служебных помещений в гостиницах и туристских комплексах

Санитарные требования к уборке помещений, уборочному оборудованию и инвентарю (2). Современные моющие и дезинфицирующие средства, правила их хранения и использования (2). Дезинсекция и дератизация, правила их проведения и обращения с дезинсекторами и отравляющими веществами (2).

1.2.3. Санитарные требования к обслуживанию питанием в гостиницах и туристских комплексах

1.2.3.1. Основы физиологии питания

Пищевые вещества и их значение (1). Энергетическая ценность пищи (1). Суточный рацион питания (2). Режим питания (2). Понятие о лечебном и лечебно-профилактическом питании (1).

1.2.3.2. Санитарные требования к предприятиям и службам организации общественного питания.

Санитарные требования: к содержанию предприятий общественного питания; к оборудованию, инвентарю, посуде, таре; к транспортировке и хранению пищевых продуктов; к реализации готовой пищи и обслуживанию клиентов (2).

1.2.4. Санитарное законодательство и санитарный надзор (2)

1.3. Торговые вычисления

1.3.1. Вычислительные работы в гостиничном хозяйстве (1).

1.3.2. Основные положения теории вычислений (2): понятие числа и его характеристика; преобразования, выполняемые над числами в процессе вычислений.

1.3.3. Предмет торговых вычислений.

Понятие мер и измерений (1). Метрология и ее связь с вычислениями (1). Международная система единиц измерения (2).

1.3.4. Простейшие методы и средства вычисления.

Общая характеристика видов и методов вычислений (1). Рациональные методы устных вычислений (2). Приемы упрощения арифметических действий (2). Расчетные таблицы (2).

1.3.5. Применение средств вычислительной техники.

Микрокалькуляторы и типовые алгоритмы вычислений с их помощью (2).

1.4. Учет и калькуляция на гостиничном предприятии

1.4.1. Виды хозяйственного учета и их экономическое значение (1).

1.4.2. Бухгалтерский учет: сущность, задачи, метод

Объекты бухгалтерского учета и их классификация (1). Методы и элементы бухгалтерского учета. Счета (2). Двойная запись (2). План счетов (2). Инвентаризация (1). Документирование (1).

1.4.3. Бухгалтерский баланс

Экономическое значение, содержание и принципы построения бухгалтерского баланса (2). Корреспонденция счетов (2). Субсчета (1). Оборотные ведомости (1).

1.4.4. Бухгалтерская отчетность

Бухгалтерские документы и их реквизиты (2). Требования к составлению бухгалтерских документов.

1.4.5. Основы организации учета

Общие принципы организации учета (1). Организация учета в гостиницах и туристских комплексах (2). Материальная ответственность (2).

1.4.6. Учет денежных средств и расчетных операций

Учет и порядок ведения кассовых операций (2). Инвентаризация денежных средств и ценных бумаг в кассе (1). Формы безналичных расчетов (2). Учет операций на расчетном счете (1).

1.4.7. Учет основных средств, малоценных и быстроизнашивающихся предметов.

Классификация, оценка (2). Учет поступления, выбытия, износа; учет затрат по ремонту (2). Инвентаризация (2).

1.4.8. Учет труда и заработной платы

Формы и системы оплаты труда (1). Начисление заработной платы; документальное оформление выплаты заработной платы (2). Учет отчислений от заработной платы (1). Отчетность по труду и заработной плате (2).

1.4.9. Учет затрат и калькулирование себестоимости услуг предприятий гостиничного хозяйства и туристских комплексов.

Объекты учета и состава затрат, включаемых в себестоимость продукции, работ, услуг (2). Характеристика затрат по экономическим элементам (2). Учет

затрат и калькулирование себестоимости обслуживания туристов (2). Отражение себестоимости на бухгалтерских счетах (2). Калькулирование и ценообразование (2).

1.4.10. Учет документов от реализации гостиничных, туристско-экскурсионных и прочих услуг

Учет результатов и отчетность по реализации продукции, работ, услуг (2).
Учет НДС и акцизов (2).

1.4.11. Учет финансовых результатов

Определение финансовых результатов (2). Формирование и использование прибыли (2).

1.5. История и культура региона

1.5.1. География региона; административное деление, транспортные коммуникации..

1.5.2. Природные достопримечательности региона, заповедники, места отдыха.

1.5.3. Основные этапы развития региона, наиболее интересные и значимые исторические события.

1.5.4. Основные культурно-исторические памятники региона, их значимость и своеобразие.

1.5.5. Музеи, театры, концертные залы, спортивные сооружения на территории региона.

1.5.6. Использование в работе администратора гостиничного предприятия справочной литературы, информационных и рекламных изданий туристических фирм и культурно-просветительных учреждений и организаций.

1.6. Информационное обеспечение гостиничного обслуживания

1.6.1. Информационные системы и программные средства для решения информационных задач

Значение и место ПЭВМ в организационной работе предприятий гостиничного хозяйства и туристских комплексов (1). Структура программного обеспечения пользователя, состав автоматизированных систем обработки информации, системы управления базами данных (СУБД); автоматизированная

картотека (2). Обработка цифровой и текстовой информации на основе табличных и текстовых процессоров (2).

1.6.2. Инфотехнологии решения профессиональных задач: резервирование гостиничных мест и бронирование номеров; поддержка базы данных о наличии свободных и занятых номеров; регистрация прибытия и выбытия, ведение личных файлов гостей, расчеты с гостями; табель дежурства персонала; заявки на ремонтные работы; *прочее* (2).

1.6.3. Работа с пакетами современных прикладных программ (2).

2. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ БЛОК

2.1. Гостиничное хозяйство

2.1.1. Общее представление о гостиничном обслуживании

Гостиничное хозяйство как часть сферы обслуживания (1). Основные понятия гостиничного хозяйства (2). Краткая история развития гостиничного хозяйства в России и за рубежом (1).

2.1.2. Гостиничные предприятия

Классификация средств размещения (2). Гостиницы и туристские комплексы, их виды и характеристика (2). Международные гостиничные компании и цепи (1). Классификация гостиниц в РФ и за рубежом; стандарты качества номеров (2).

2.1.3. Содержание и формы обслуживания в гостиницах и туристских комплексах

Технологическая схема обслуживания в гостинице (2). Структура управления гостиницей и туристским комплексом (2). Основные гостиничные службы и услуги (2). Сервисные службы гостиниц (2). Предприятия питания в системе гостиничного хозяйства, их характеристика, структура аппарата управления (1). Системы и формы организации обслуживания питанием (2).

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (2). Закон о защите прав потребителя, его применение в сфере гостиничного обслуживания (2).

3. СПЕЦИАЛЬНЫЙ БЛОК ДЕЖУРНОГО ПО ЭТАЖУ

3.1. Оборудование и инженерно-технические системы гостиниц и туристских комплексов

3.1.1. Водопроводное, санитарно-техническое оборудование и канализация (2)

3.1.2. Системы оборудования центрального отопления и горячего водоснабжения (2).

3.1.3. Оборудование систем вентиляции, кондиционирования воздуха и вентиляции (2).

3.1.4. Подъемно-транспортное оборудование (2).

3.1.5. Электрооборудование (2).

3.1.6. Холодильное оборудование (2).

3.1.7. Торгово-технологическое оборудование (2).

3.1.8. Уборочные машины и механизмы (2).

3.2. Организация и технология обслуживания на этажах гостиницы

3.2.1. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда

3.2.1.1. Содержание и формы обслуживания на жилых этажах гостиницы

Организация труда на этаже; поэтажный персонал, его должностные обязанности (2).

3.2.1.2. Технология обслуживания гостиничного фонда

Жесткий и мягкий инвентарь гостиницы; комплектация тележки горничной (2). Процедура и технология повседневной уборки номеров (2). Технология уборки помещений общего пользования (2). Технологии нестандартных процедур уборки (2). Работы, связанные с циклом оборота постельного белья и санитарно-гигиенических принадлежностей; ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для гостей (2). Процедура и технология подготовки номера к заселению (2). Процедура и технология подготовки номера ко сну (2).

3.2.2. Административные функции поэтажного персонала

3.2.2.1. Процедура и правила приемки номера (2). Определение готовности номера к заселению, порядок взаимодействия со службой приема и размещения в данной ситуации (2). Процедура и правила перевода гостей из номера в номер, порядок взаимодействия со службой приема и размещения в данной ситуации (2).

3.2.2.2. Порядок и правила работы с жалобами клиентов (2).

3.2.2.3. Оформление заявок на списание и ремонт инвентаря (2).

3.2.2.4. Документация поста дежурного по этажу (2).

3.2.2.5. Организация предоставления бытовых услуг младшим обслуживающим персоналом; взаимодействие с сервисными службами (2).

3.2.3. Организация и технология обслуживания питанием в номерах гостиницы

3.2.3.1. Обслуживания гостей питанием в номерах как одна из дополнительных гостиничных услуг (1)

3.2.3.2. Меню и прейскуранты, их назначение и содержание (2).

3.2.3.3. Технология обслуживания питанием

Инвентарь: назначение, требования к нему (2). Сервировка стола: столовая посуда, столовые приборы, столовое белье (2). Основные правила и техника подачи закусок, блюд и напитков (2). Мерный инструмент, стандартные барные измерения, формы и емкость мерной посуды (2).

3.2.3.4. Расчет за питание с гостями и с предприятием питания (2).

4. СПЕЦИАЛЬНЫЙ БЛОК ПОРТЬЕ. АДМИНИСТРАТОРА СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

4.1. Организация и технология службы приема и размещения

4.1.1. Организация и технология приема и размещения гостей

4.1.1.1. Содержание и формы работы службы приема и размещения

Организация службы приема и размещения; персонал службы, его должностные обязанности (2).

4.1.1.2. Подготовка к приему гостей

Организация рабочего места администратора; современная оргтехника (персональный компьютер, факс, телекс, ксерокс, телефон, микрофон и т.п.) и правила ее эксплуатации (2). Средства и способы создания комфортного микроклимата в холле; оборудование холла и правила его эксплуатации (2).

Поддержание информационной базы данных о наличии занятых и свободных номерных мест; бронирование номерных мест (2).

4.1.1.3. Процедуры и правила приема и размещения гостей

Встреча и приветствие гостей (2). Прием, регистрация и размещения индивидуальных гостей, прибывших по предварительному резервированию и без предварительного резервирования (2). Организация приема и размещения туристских групп (2). Юридические аспекты регистрации; постановления о регистрации, паспортах и визах (2).

4.1.2. Работа службы приема и размещения в период проживания и на момент отъезда гостей

4.1.2.1. Пост портье

Функции и ответственность портье, документация поста (2). Правила хранения и выдачи ключей; типы и системы ключей (2). Работа с почтой, сообщениями и посылками для гостей (2).

4.1.2.2. Хранение ценностей

Ответственность за сданные на хранение ценности, документальное оформление процедуры (2). Сейфы и депозитарные ячейки, правила их использования (2).

4.1.2.3. Информационное обслуживание гостей

Технологии передачи информации гостям (2). Стандарты сбора пакетов информации для гостей (2). Размещение рекламы (2).

4.1.2.4. Транспортное обслуживание гостей

Транспортные ведомства и предприятия (2). Автотранспортное обслуживание туристской группы (2). Порядок и правила предоставления индивидуальных транспортных услуг: прокат машин, заказ такси, заказ билетов на различные виды транспорта, бронирование мест (2). Организация приема и отправления багажа (2).

4.1.2.5. Отъезд гостей

Процедура и правила расчета при выезде гостей, правила оформления счетов (2). Процедура проводов и прощания с гостями; получение отзывов гостей (2).

4.1.3. Организация и технология туристско-экскурсионного и анимационного обслуживания

4.1.3.1. Туризм как сфера деятельности

Содержание понятий: отдых, досуг, туризм, экскурсия (1). Понятие о внутреннем, въездном и выездном туризме (1). Виды и формы туризма (2).

4.1.3.2. Организация путешествий и экскурсий в гостиницах и туристских комплексах

Принципы и формы организации экскурсионной деятельности (2). Взаимодействие администратора гостиницы с местными и иногородними бюро путешествий и экскурсий (2).

4.1.3.3. Работа администратора гостиницы по организации обслуживания питанием туристской группы (2).

4.1.3.4. Организация культурно-зрелищного и спортивно-оздоровительного обслуживания туристов: предприятия и организации, обслуживающие досуг и отдых; взаимодействие администратора гостиницы с этими структурами (2).

5. СПЕЦИАЛЬНЫЙ БЛОК ПОРТЬЕ, АДМИНИСТРАТОРА СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ (СО ЗНАНИЕМ ИНОСТРАННОГО ЯЗЫКА)

5.1. Деловой иностранный язык

5.1.1. Лексико-грамматический материал по специальности, необходимый для профессионального общения в повседневных ситуациях: встреча гостя, приветствие (в т.ч. особо важных гостей); продажа номера, регистрация; выдача ключей, сопровождение в номер; предоставление информации о размещении гостиничных служб и их услугах; предоставление дополнительных услуг и информации о них; обслуживание питанием в номерах; содействие в организации досуга и обеспечении познавательных потребностей гостей (рекомендации посещения культурно-исторических и природных достопримечательностей региона, помощь в выборе мест отдыха и развлечений); выслушивание пожеланий и жалоб и

ответ на них; расчет с гостями; организация отъезда, благодарность за выбор гостиницы, проводы и прощание (в т.ч. особо важных гостей). (2)

1.1.2. Речевые стандарты деловой корреспонденции (2).

В. Рекомендуемые факультативы

1. Бытовая культура и этикет народов мира

1.1. Понятие «бытовая культура». Составляющие бытовой культуры: национальные традиции и обычаи, праздники, жилище, одежда, кухня. Представление о национальном своеобразии бытовой культуры как закономерном явлении. Уважение к чужой культуре (в т.ч. бытовой) - признак развитой личности и одно из профессиональных качеств работника сферы обслуживания.

1.2. Религия и религиозные запреты. Основные современные формы религий, особенности их религиозных культов и традиций, главные религиозные праздники. Проявление религиозных традиций в повседневной жизни. Нормы международного права в области вероисповедания.

1.3. Основные регионы и страны - участницы туристического обмена* : типы населения, религии, особенности бытовой культуры и этикета.

**Конкретный перечень стран определяется учебным заведением с учетом местной специфики.*

2. Основы разговорного иностранного языка (второго)

2.1. Фонетика и правила чтения (2).

2.2. Основы грамматики: образование частей речи, форм множественного числа, времен глагола; конструкции повествовательного и вопросительного предложения (2).

2.3. Стандартные формулы вежливости в процедурах встречи и приветствия, проводов и прощания, благодарности за выбор гостиницы (2).

2.4. Ответ на стандартные вопросы: *Как пройти?.. Где находится?.. Сколько стоит?..* и т.п. (2).

2.5. Предложение типичных услуг, понимание положительного и отрицательного ответа (2).

ОСТ 9 ПО 02. 38.03-2000.С.33
ПРОЕКТ СТАНДАРТА РАЗРАБОТАН ИНСТИТУТОМ РАЗВИТИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ МИНИСТЕРСТВА
ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ:

Директор Института развития
Профессионального образования

Смирнов И.П.

Зам. директора Института развития
Профессионального образования

Федотова Л.Д.

Руководитель разработки

Зав. лабораторией ИРПО

Читаева О.Б.

Исполнители:

Лаборатория методического
обеспечения профессий легкой

промышленности и сферы услуг ИРПО

Читаева О.Б.

Коллектив Туристского профессионального
лица ресторанного и гостиничного сервиса

Г.С.Петербург: директор

Лапин А.Ю.

зам.диретора

Ляпина И.Ю.

методист

Служевская Г.Л.

Учебно-методический центр г.С.Петербурга:

директор

Шапкин В.В.

главный методист

Фейгина И.Е.

Согласованно