

Гостиничное дело: администратор гостиницы

Научитесь сопровождать гостя от бронирования до выезда, работать на стойке приёма и координировать услуги размещения и питания.

ASV-HK-01 · Версия 1.2 · 06.10.2026

Организатор обучения

MTÜ ASV Koolitus · регистрационный код 80628575 · EHIS ID 2075202

Уведомление о хозяйственной деятельности 248562 · 21.09.2023

Адрес: Vabaduse väljak 2, Tallinn

+372 58 299 127 · info@asvkoolitus.ee · asvkoolitus.ee

Объём и направление

290 академических часов. 112 часов занятий в школе, 98 часов практики на предприятии и 80 часов самостоятельной работы.

1013 Гостиничное обслуживание и общественное питание. Русский; возможность группы на эстонском — по согласованию. В обучение включена эстонская профессиональная терминология.

Для кого курс и условия поступления

Взрослые, которые хотят начать работу в гостиничном обслуживании или на стойке приёма, а также сотрудники сферы услуг, желающие расширить навыки. Готовность к работе с гостями и практическим заданиям. Владение языком обучения должно позволять понимать инструкции и выполнять сервисные задачи. Предыдущий опыт работы в гостинице не требуется.

Результаты обучения

PO1. Оформляет бронирование, заезд и выезд гостя, необходимые документы и расчёты.

PO2. Общается с гостем по разным каналам, решает сервисные ситуации и предлагает подходящие дополнительные и туристические услуги.

PO3. Планирует обслуживание завтрака и безопасно подаёт блюда и напитки.

PO4. По инструкции планирует и выполняет уборку номера, выбирая подходящие средства.

PO5. Соблюдает принципы гостеприимства, защиты данных гостей, безопасности и гигиены; действует в нештатной ситуации по инструкции.

Учебный план

Все объёмы указаны в академических часах по 45 минут. Занятия в школе включают упражнения с преподавателем; практика на предприятии и самостоятельная работа учтены отдельно.

Модуль	В школе	Практика	Самост.	Всего
Основы работы в гостинице	8	—	—	8
Введение в гостиничный бизнес	40	—	—	40
Работа службы приёма и размещения	40	—	—	40
Основы туризма	8	—	—	8
Обслуживание питания	8	—	—	8
Уборка и содержание помещений	8	—	—	8
Практика на предприятии	—	98	—	98
Самостоятельная работа	—	—	80	80
Итого	112	98	80	290

112 часов занятий в школе, 98 часов практики на предприятии и 80 часов самостоятельной работы.

Формат и расписание

Даты групп опубликованы в календаре обучения. Расписание занятий и язык согласуются до подтверждения регистрации. Оставьте заявку — ASV Koolitus уточнит подходящий вариант обучения.

Стоимость

2500 €. Итоговая цена. НДС не добавляется. MTÜ ASV Koolitus не является плательщиком НДС.

Практика на предприятии составляет 98 академических, или 73.5 астрономических часов.

Содержание обучения

1. Основы работы в гостинице

Профессиональная этика, рабочие документы, защита данных, безопасность и вызов помощи в нештатной ситуации.

2. Введение в гостиничный бизнес

Типы гостиниц и номеров, структура и организация работы, роль администратора и основы туристического бизнеса.

3. Работа службы приёма и размещения

Бронирования, заезд и выезд, расчёты, психология обслуживания, каналы коммуникации и работа с жалобами.

4. Основы туризма

Туристические регионы Эстонии, презентация и продажа подходящих туристических и дополнительных услуг.

5. Обслуживание питания

Организация завтрака, подача блюд и напитков, пищевая гигиена.

6. Уборка и содержание помещений

Последовательность уборки номеров и общих помещений, инвентарь и контроль качества.

7. Практика на предприятии

Работа с гостями под руководством наставника, задачи службы приёма и хозяйственной службы, дневник практики.

8. Самостоятельная работа

Изучение материалов и терминологии, разбор сервисных ситуаций и презентация гостиничного предприятия.

Организация обучения и практика

Организация практики

До начала практики ASV Koolitus, учащийся и предприятие согласуют задачи, руководителя, график и порядок обратной связи. Практика проходит на предприятии, подходящем для достижения результатов программы. Учащийся ведёт дневник, фиксирует выполненные задания, готовит отчёт и самоанализ. Руководитель оценивает безопасность работы, профессиональные приёмы, взаимодействие с командой и выполнение задач. Место и порядок практики подтверждаются до начала обучения.

Методы обучения

Краткие лекции, демонстрация рабочих приёмов, практические задания с преподавателем, работа в парах и группах, разбор ситуаций, практика на предприятии и самостоятельная работа. Преподаватель даёт обратную связь и помогает исправить ошибки.

Самостоятельная работа

Учащийся анализирует услуги гостиницы, описывает пример обслуживания гостя, готовит презентацию дополнительных услуг региона и изучает профессиональную терминологию. Работы собираются в учебное портфолио; сроки устанавливает преподаватель.

Учебная среда и оборудование

Теория проходит в классе или онлайн в реальном времени. Для упражнений используются образцы бронирований и расчётных документов, симуляция стойки приёма, сервировочный и уборочный инвентарь. Практические задачи выполняются в подходящей учебной или гостиничной среде. Точный адрес подтверждается до начала обучения.

Учебные материалы

Материалы преподавателя ASV, образцы бронирований и расчётов, сервисные кейсы, инструкции по уборке, информация о туристических услугах и форма дневника практики.

Требования к преподавателю

Профильное образование в гостиничном деле или туризме либо подтверждённый опыт работы в службе приёма и организации обслуживания. Для практических тем требуется опыт соответствующей работы.

Имя преподавателя, его профессиональная подготовка и опыт обучения взрослых указываются в предложении конкретной группы до подтверждения регистрации.

Оценивание и окончание

Оценивание: зачтено / не зачтено. Необходимо выполнить все критерии из таблицы. После обратной связи работу можно исправить или повторно выполнить в согласованный срок. РО обозначает результат обучения на первой странице программы.

Задание	РО	Критерии зачёта
Симуляция работы администратора	1, 2, 5	Бронирование, заезд, расчёт и выезд оформлены корректно; общение вежливое, данные гостя защищены, на жалобу предложено решение.
Задание по обслуживанию и уборке	3, 4, 5	Учащийся планирует обслуживание завтрака, демонстрирует подачу и уборку помещения, соблюдая гигиену и инструкции безопасности.
Презентация и портфолио	1, 2, 5	Презентация объясняет организацию работы выбранной гостиницы и обосновывает услуги для гостя; представлены все самостоятельные задания.
Защита отчёта о практике	1, 2, 3, 4, 5	Документированы 98 часов практики, представлены дневник, отчёт и самоанализ; руководитель положительно оценил применение всех результатов обучения.

Окончание и выдаваемый документ

Для получения свидетельства (tunnistus) необходимо посетить не менее 75% занятий в школе, полностью пройти практику на предприятии, выполнить самостоятельные работы и достичь всех результатов обучения. Все оценочные задания должны быть зачтены; пропущенные практические задания необходимо выполнить дополнительно. Если результаты обучения или другие условия окончания не выполнены, выдаётся справка (tõend) о фактическом участии. Документ выдаёт MTÜ ASV Koolitus.

Программа составлена на основе профессионального стандарта Hotelliteeninduse spetsialist.

Это программа дополнительного обучения. Свидетельство ASV Koolitus подтверждает прохождение программы и достижение оценённых результатов. Профессиональная квалификация присваивается отдельно — при выполнении действующих требований организации, присваивающей квалификацию, и сдаче квалификационного экзамена. Такой экзамен не входит в объём этой программы.

Применение программы

Программа основана на практических задачах гостиничного дела и общественного питания, порядке организации обучения и обеспечения качества ASV Koolitus. Обозначение программы является внутренним кодом школы.

asvkoolitus.ee/ru/gostinichnoe-delo/