## АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

**ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ЦЕНТРАЛЬНЫЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**



«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор АНО ДПО «ЦМИ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.Х. Тамбиев

«12» февраля 2021 г.

Дополнительная профессиональная программа

профессиональной переподготовки

**«Менеджмент гостиничного сервиса»**

### Москва, 2021 г.

**Пояснительная записка**

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки «Менеджмент гостиничного сервиса» (далее – Программа) разработана на основе

— Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 01.05.2017) «Об образовании в Российской Федерации»,

— Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным

профессиональным программам (утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 01.07.2013 N 499),

— Профессионального стандарта «Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц», утвержденного Приказом Минтруда России от «07» мая 2015 г. № 282 н (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 n 37395),

— Требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

— Требований федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

#### Цель реализации программы

Целью реализации программы «Менеджмент гостиничного сервиса» является формирование у

слушателей профессиональных компетенций, необходимых для выполнения нового вида профессиональной деятельности в области управления гостиничным комплексом и иными средствами размещения.

Программа является преемственной к основной образовательной программе высшего профессионального образования направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело и к основной образовательной программе среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

**Характеристика нового вида профессиональной деятельности:**

1. Область профессиональной деятельности слушателя, прошедшего обучение по программе профессиональной переподготовки для выполнения нового вида профессиональной деятельности, включает:

управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса.

2. Слушатель, успешно завершивший обучение по данной программе, должен решать профессиональные задачи в соответствии с трудовыми функциями указанной обобщенной трудовой функции ПС и / или основными видами деятельности с учётом ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело и ФГОС ВПО 43.02.14 Гостиничное дело):

- управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения;

- управление текущей деятельностью сотрудников службы питания;

- управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда.

- управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж (этой трудовой функции нет в ПС, она добавлена с учётом перечня основных видов деятельности ФГОС СПО 43.03.03 Гостиничное дело).

#### Планируемые результаты обучения

Слушатель в результате освоения программы должен обладать следующими профессиональными компетенциями в рамках каждой трудовой функции:

**– управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения (наименование трудовой функции)**:

перечень трудовых действий (профессиональных компетенций):

– оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

– проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных;

– распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных;

– координация деятельности подчиненных;

– контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;

– взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса;

– управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения;

– стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности;

– организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.

**– управление текущей деятельностью сотрудников службы питания**

– оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале;

– проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных;

– распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных;

– координация деятельности подчиненных;

– контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания;

– взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда,

другими отделами (службами) гостиничного комплекса;

– управление конфликтными ситуациями в службе питания;

– стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности;

– организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.

**– управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда**

– оценка и планирование потребностей службы гостиничного фонда в материальных ресурсах и персонале;

– проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных;

– распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных;

– координация деятельности подчиненных;

– контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы гостиничного фонда;

– взаимодействие со службой приема и размещения и службой питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса;

– управление конфликтными ситуациями в службе гостиничного фонда;

– стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности;

– организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.

**– управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж**

– оценка и планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;

– проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных;

– распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных;

– координация деятельности подчиненных;

– контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы бронирования и продаж;

– взаимодействие с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;

– управление конфликтными ситуациями в службе бронирования и продаж;

– стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности;

– организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.

**Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимому для освоения программы**

К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются

лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица,

получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

**Срок обучения**

Трудоемкость обучения по данной программе – 504 часов, включая все виды аудиторной

и (внеаудиторной) самостоятельной учебной работы слушателя.

Общий срок обучения – 3 месяца.

**Форма обучения**  – заочная (по желанию слушателя или заказчика возможны очная, очно - заочная, а также сочетание всех форм обучения)

**Выдаваемый документ** – диплом о профессиональной переподготовке установленного образца.

Содержание реализуемой дополнительной профессиональной программы учитывает требования

профессионального стандарта Руководитель / управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц, утвержденного Приказом Минтруда России от «07» мая 2015 г. № 282н (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 n 37395),

|  |  |
| --- | --- |
| **Учебные дисциплины,**  **профессиональные модули** | **Содержание** |
| Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе | – Сущность и характерные черты современного менеджмента.  Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства  – Организация и её признаки и законы.  – Внешняя и внутренняя среда организации  – Цикл менеджмента.  – Планирование как функция менеджмента  – Организация как функция менеджмента  – Мотивация как функция менеджмента  – Контроль как функция управления  – Система методов управления. Стили руководства.  – Технология принятия управленческих решений  – Управление конфликтами и стрессами  – Технологии отбора и найма персонала в современной гостинице |
| Основы маркетинга гостиничных услуг | – Специфика сферы гостиничного бизнеса  –Способы удовлетворения клиента качеством предоставляемых  услуг  – Продвижение товаров и услуг гостиничной индустрии и туризма  – Информационное обеспечение маркетинга  – Сегментация рынка гостиничных услуг  – Поведение потребителей на рынке гостиничных услуг  –Модели поведения потребителей на рынке гостиничной  индустрии |
| Экономика организации | – Фирма как основной субъект рыночной экономики  – Организационная структура управления гостиничным  предприятием  – Экономический отдел как важное звено в структуре  гостиничного предприятия  – Характеристика имущества гостиничного предприятия  – Учет и анализ источников формирования капитала гостиничного предприятия  – Трудовые ресурсы предприятия  – Ценовая политика на предприятии |
| Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса | – Профессиональная этика: сущность, классификация функции  – Происхождение профессиональной этики и многообразие  этических учений  – Профессиональная этика специалиста по гостиничному делу  – Кодексы профессиональной и корпоративной этики: мировой и отечественный опыт  – Актуальные проблемы профессиональной этики  – Этикет работников сферы услуг |
| Организация туристской индустрии | – Предмет организации туристской индустрии  – Нормативно-правовое регулирование туристской деятельности в РФ  – Организационные основы туризма  – Теоретические основы формирования, продвижения  и реализации туристского продукта  – Формальности в международном туризме |
| Оформление приема, размещения и выписки гостей | – Нормативные документы, регламентирующие деятельность  гостиниц  – Служба приема и размещения  – Планирование деятельности службы приема и размещения  – Охрана труда в гостинице. Проведение инструктажей для  работников службы приема и размещения  – Прием, регистрация и размещение гостей |
| Организация процесса бронирования и регистрации гостей | – Служба бронирования и продаж  – Планирование деятельности службы бронирования и продаж  – Охрана труда в гостинице. Проведение инструктажей  – Мотивация и стимулирование персонала службы бронирования и продаж  – Организация и контроль качества обслуживания |
| Организация обслуживания гостей в процессе проживания | – Основные функции служб гостиницы  – Планирование деятельности службы обслуживания и  эксплуатации номерного фонда  – Организация и контроль качества обслуживания  – Организация и технология обслуживания гостиничного фонда |
| Анимационная деятельность в отеле | Услуги гостиниц:  1. Виды услуг, предоставляемых гостиницей  2. Организация досуга и свободного времени проживающих  3. Предоставление туристического и экскурсионного  обслуживания  Анимационные программы (анимационные программы в  средствах размещения и их особенности) |
| Организация питания в гостиничном комплексе | – Структура службы питания в гостиничных предприятиях  – Планирование деятельности службы питания  – Виды и способы предоставления услуг питания в гостиничных комплексах |

**3. Учебный план**

дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки

**«Менеджмент гостиничного сервиса»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Учебные дисциплины, профессиональные модули** | **Всего, час.** | **В том числе** | | |
| **Лекции** | **Практика** | **Форма**  **контроля** |
|  | ***Общепрофессиональные дисциплины*** | ***180*** | ***100*** | ***80*** |  |
| ОП.01 | Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе | 36 | 20 | 16 | зачет |
| ОП.02 | Основы маркетинга гостиничных услуг | 36 | 20 | 16 | зачет |
| ОП.03 | Экономика организации | 36 | 20 | 16 | зачет |
| ОП.04 | Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса | 36 | 20 | 16 | зачет |
| ОП.05 | Организация туристской индустрии | 36 | 20 | 16 | зачет |
|  | ***Профессиональные модули*** | ***318*** | ***206*** | ***112*** |  |
| ПМ.01 | Оформление приема, размещения и выписки гостей | 62 | 40 | 22 | экзамен |
| ПМ.02 | Организация процесса бронирования и регистрации гостей | 62 | 40 | 22 | экзамен |
| ПМ.03 | Организация обслуживания гостей в процессе проживания | 68 | 44 | 24 | экзамен |
| ПМ.04 | Анимационная деятельность в отеле | 62 | 40 | 22 | экзамен |
| ПМ.05 | Организация питания в гостиничном комплексе | 64 | 42 | 22 | экзамен |
|  | **Итоговая аттестация** | 6 |  |  | в соответствии с положением об итоговой аттестации |
| **ИТОГО** | | **504** | **306** | **192** | **6** |

1. **Календарный учебный график**

дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки

**«Менеджмент гостиничного сервиса»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Учебные дисциплины, профессиональные модули** | **Кол-во часов** | **Календарный**  **период**  **(месяц цикла)** |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  | ***Общепрофессиональные дисциплины*** | ***180*** | с 1 по 2 месяц  цикла |
| ОП.01 | Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе | 36 |
| ОП.02 | Основы маркетинга гостиничных услуг | 36 |
| ОП.03 | Экономика организации | 36 |
| ОП.04 | Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса | 36 |
| ОП.05 | Организация туристской индустрии | 36 |
| ***Профессиональные модули*** | | ***318*** | с 2 по 3 месяц  цикла |
| ПМ.01 | Оформление приема, размещения и выписки гостей | 62 |
| ПМ.02 | Организация процесса бронирования и регистрации гостей | 62 |
| ПМ.03 | Организация обслуживания гостей в процессе проживания | 68 |
| ПМ.04 | Анимационная деятельность в отеле | 62 |
| ПМ.05 | Организация питания в гостиничном комплексе | 64 |
| **Итоговая аттестация** | | 6 |
| **ИТОГО** | | **504** |  |

## АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

**ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ЦЕНТРАЛЬНЫЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки

**«Менеджмент гостиничного сервиса»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**«МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ**

**В ГОСТИНИЧНОМ СЕРВИСЕ»**

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

#### Цель реализации программы и планируемые результаты обучения

Рабочая программа «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе» является частью дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки «Менеджмент гостиничного сервиса», разработанной на основе:

– Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,

– Профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц», утвержденного Приказом Минтруда России от «07» мая 2015 г. № 282н (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 n 37395),

– Положения о структуре дополнительной профессиональной программы АНО ДПО «Центральный многопрофильный институт», утвержденный ректором от 01.09.2016г.

— Требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

— Требований федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения программы слушатель должен:

**уметь:**

– применять знания менеджмента и основ управления персоналом в профессиональной деятельности;

– использовать на практике методы планирования и организации работы подразделений гостиничного предприятия;

– анализировать организационные структуры управления, организовывать деятельность работников различных служб гостиницы;

– проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала;

– принимать эффективные управленческие решения, используя систему методов управления;

– планировать качественные и количественные потребности гостиницы в персонале;

– осуществлять контроль за текущей деятельностью работников гостиничного предприятия;

– применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;

– учитывать особенности менеджмента и управления персоналом в гостиничной индустрии.

**знать:**

– функции, сущность и характерные черты современного менеджмента;

– сущность и особенности управления персоналом в гостиничном предприятии;

– планирование работы основных служб гостиничного предприятия;

– основные организационные структуры управления;

– цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала

современной гостиницы;

– сущность и виды мотивации персонала гостиницы;

– систему методов управления;

– понятие управленческих решений, их классификацию;

– этапы, виды и правила контроля в индустрии гостеприимства;

– источники привлечения персонала, методы отбора персонала в гостиницу;

– содержание процесса адаптации в гостинице;

– роль корпоративной культуры в организации работы персоналагостиницы;

– основные формы обучения и повышения квалификации в гостинице;

– актуальные аспекты оценки и аттестации персонала гостиницы;

– сущность коммуникативности и управленческого общения.

В результате изучения программы обучающийся осваивает элементы компетенций:

Перечень общих компетенций элементы, которых формируются в рамках программы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование компетенций** |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам |
| ОК 02 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для  выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие |
| ОК 04 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами,  руководством, клиентами |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом  особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном  языке |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

Перечень профессиональных компетенций элементы, которых формируются в рамках программы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование компетенций** |
| **ВД 1** | **Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и**  **размещения** |
| ПК 1.1. | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и  персонале. |
| ПК 1.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для  поддержания требуемого уровня качества. |
| **ВД 2** | **Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания** |
| ПК 2.1. | Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале. |
| ПК 2.2. | Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с  текущими планами и стандартами гостиницы. |
| ПК 2.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы питания для  поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. |
| **ВД 3** | **Организация и контроль текущей деятельности работников службы**  **обслуживания и эксплуатации номерного фонда** |
| ПК 3.1. | Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в  материальных ресурсах и персонале. |
| ПК 3.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и  эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества  обслуживания гостей |
| **ВД 4** | **Организация и контроль текущей деятельности работников службы**  **бронирования и продаж** |
| ПК 4.1. | Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах  и персонале. |
| ПК 4.2. | Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в  соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. |
| ПК 4.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж  для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. |

На реализацию Рабочей программы отводится 36 часа.

Завершается обучение по программе проведением зачета.

1. **Учебный план программы**

«Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование тем** | **Всего, час.** | **В том числе** | | |
| **Лекции** | **Практика** | **Форма**  **контроля** |
| 1. | Сущность и характерные черты  современного менеджмента.  Особенности менеджмента в  индустрии гостеприимства | 3 | 2 | 1 | - |
| 2. | Организация и её признаки и законы.  Внешняя и внутренняя среда  организации | 3 | 2 | 1 | - |
| 3. | Цикл менеджмента. Планирование как функция менеджмента | 3 | 2 | 1 | - |
| 4. | Организация как функция менеджмента | 4 | 2 | 2 | - |
| 5. | Мотивация как функция  менеджмента | 3 | 2 | 1 | - |
| 6. | Контроль как функция управления | 4 | 2 | 2 | - |
| 7. | Система методов управления.  Стили руководства. | 3 | 2 | 1 | - |
| 8. | Технология принятия  управленческих решений | 3 | 2 | 1 | - |
| 9. | Управление конфликтами и  стрессами | 4 | 2 | 2 |  |
| 10. | Технологии отбора и найма  персонала в современной гостинице | 4 | 2 | 2 | - |
| 11. | **Итоговая аттестация** | 2 |  | 2 | зачет |
| **ИТОГО** | | **36** | **20** | **16** |  |

**3. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса**

Реализация программы обеспечивается высококвалифицированными педагогическими и научно-педагогическими кадрами, имеющими достаточный опыт работы в области профессиональной деятельности, соответствующей направленности образовательной программы, состоящими в штате АНО ДПО «Центральный многопрофильный институт».

#### 4. Материально-технические условия реализации программы:

Обучение проводится с применением системы дистанционного обучения, которая предоставляет неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде, электронной библиотеке образовательного учреждения из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Электронная информационно-образовательная среда обеспечивает:

* + доступ к учебным программам, модулям, изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам;
  + фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы;
  + проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
  + формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;
  + взаимодействие между участниками образовательного процесса, посредством сети "Интернет".
  + идентификация личности при подтверждении результатов обучения осуществляется с помощью программы дистанционного образования института, которая предусматривает регистрацию обучающегося, а так же персонифицированный учет данных об итоговой аттестации;

#### Учебно-методическое обеспечение программы

1. Журнал для отельеров [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://hotelier.pro/>

2. Издательская группа. Ряд деловых журналов по бухгалтерии, менеджменту, маркетингу. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.dis.ru>

3. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.cfin.ru/>

4. Центр тестирования и развития. Профориентация: кем стать [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.proforientator.ru/>

1. **Оценочные материалы**

Перечень вопросов к зачету

1. Дайте определение понятия «функция управления».

2. Дайте характеристику основных видов структур иерархического и органического типа, управленческой деятельности в индустрии гостеприимства.

3. Дать определение понятия управление.

4. Дать определения понятиям: план, цель, способность к обучению.

5. Интеграционные системы в управлении организациями в индустрии гостеприимства.

6. Какие существуют неправительственные общественные объединения в России, действующие в индустрии гостеприимства, каковы их задачи.

7. Какие функции управления выполняет служба управления персоналом, ее задачи?

8. Какое влияние оказывает мотивация персонала к труду на качество обслуживания в индустрии гостеприимства?

9. Какую роль выполняет миссия организации в индустрии гостеприимства?

10. Какая связь существует между миссией и общей целью организации в индустрии гостеприимства?

11. На основании чего составляется перечень служебных обязанностей работников на предприятиях в индустрии гостеприимства?

12. Описать общую схему функционирования объекта, в движении которого присутствует феномен управления.

13. Описать простейшую схему функционирования системы управления.

14. Определить понятие отношение: характеризовать отношения управления.

15. Перечислить и дать краткое описание основных функций процесса управления, описать цикл управления.

16. Планирование и прогнозирование в управлении персоналом.

17. Формы управления в индустрии гостеприимства.

18. Что понимается под структурой управления организацией в индустрии гостеприимства, какие ее разновидности вам известны.

19. Что такое планирование и каковы его функции и принципы?

20. Эволюция представлений об управлении от древнего мира до периода промышленной революции.

## АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

**ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ЦЕНТРАЛЬНЫЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки

**«Менеджмент гостиничного сервиса»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**«ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ**

**ПРОЖИВАНИЯ»**

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

#### 1. Цель реализации программы и планируемые результаты обучения

Рабочая программа «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» является частью дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки «Менеджмент гостиничного сервиса», разработанной на основе:

– Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,

– Профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц», утвержденного Приказом Минтруда России от «07» мая 2015 г. № 282н (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 n 37395),

– Положения о структуре дополнительной профессиональной программы АНО ДПО «Центральный многопрофильный институт», утвержденный ректором от 01.09.2016г.

— Требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

— Требований федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения программы слушатель должен:

**уметь:**

- осуществлять планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

- оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

в материальных ресурсах и персонале;

- определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами разрабатывать и проводить вводный и текущий

инструктаж подчиненных организовывать подготовку к работе необходимых для оказания

услуги ресурсов:

- организовывать деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы;

- распределять обязанностей и определение степени ответственности подчиненных;

-стимулировать подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности;

- координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке;

- взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами);

- контролировать соблюдение сотрудниками требований охраны труда на производстве и в процессе

обслуживания потребителей и санитарно-эпидемиологических требований к организации обслуживания гостей в процессе проживания;

- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

- контролировать процесс обслуживания гостей;

- анализировать результаты деятельности;

- выбирать и определять показатели качества обслуживания;

- разрабатывать предложения по повышению качества обслуживания

**знать:**

- правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

- методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

в материальных ресурсах и персонале;

- нормы обслуживания, методика определения численности работников для качественного

обслуживания гостей.

- виды стимулирования труда персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, их эффективность;

- особенности системы стимулирования сотрудников службы обслуживания и эксплуатации

номерного фонда, в т ч. различных категорий работников;

- систему мотивации и оплаты труда;

- регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

- требования к их формированию;

- правила обслуживания и внутреннего распорядка в гостиницах;

- правила техники безопасности, противопожарной безопасности;

- правила поведения работников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;

- перечень ресурсов необходимых для качественного выполнения услуги;

- правила и особенности применения чистящих и моющих средств;

- основные виды уборочных работ;

- виды и последовательность уборочных операций;

- правила техники безопасности при проведении уборочных работ;

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;

- правила техники безопасности и противопожарной безопасности.

В результате изучения программы обучающийся осваивает элементы компетенций:

Перечень общих компетенций элементы, которых формируются в рамках программы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование компетенций** |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам |
| ОК 02 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для  выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие |
| ОК 04 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами,  руководством, клиентами |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом  особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном  языке |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

Перечень профессиональных компетенций элементы, которых формируются в рамках программы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование компетенций** |
| **ВД 3** | **Организация и контроль текущей деятельности работников службы**  **обслуживания и эксплуатации номерного фонда** |
| ПК 3.1. | Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в  материальных ресурсах и персонале. |
| ПК 3.2. | Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации  номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 3.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и  эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества  обслуживания гостей |

На реализацию Рабочей программы отводится 68 часа.

Завершается обучение по программе проведением экзамена.

**2. Учебный план программы**

#### «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование тем** | **Всего, час.** | **В том числе** | | |
| **Лекции** | **Практика** | **Форма**  **контроля** |
| 1. | Основные функции служб  гостиницы | 16 | 12 | 4 | - |
| 2. | Планирование деятельности  службы обслуживания и  эксплуатации номерного | 16 | 12 | 4 | - |
| 3. | Организация и контроль качества обслуживания | 16 | 10 | 6 | - |
| 4. | Организация и технология  обслуживания гостиничного фонда | 16 | 10 | 6 |  |
| 5. | **Итоговая аттестация** | 4 |  | 4 | экзамен |
| **ИТОГО** | | 68 | 44 | 24 |  |

**3. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса**

Реализация программы обеспечивается высококвалифицированными педагогическими и научно-педагогическими кадрами, имеющими достаточный опыт работы в области профессиональной деятельности, соответствующей направленности образовательной программы, состоящими в штате АНО ДПО «Центральный многопрофильный институт».

#### 4. Материально-технические условия реализации программы:

Обучение проводится с применением системы дистанционного обучения, которая предоставляет неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде, электронной библиотеке образовательного учреждения из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Электронная информационно-образовательная среда обеспечивает:

* + доступ к учебным программам, модулям, изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам;
  + фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы;
  + проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
  + формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;
  + взаимодействие между участниками образовательного процесса, посредством сети "Интернет".
  + идентификация личности при подтверждении результатов обучения осуществляется с помощью программы дистанционного образования института, которая предусматривает регистрацию обучающегося, а так же персонифицированный учет данных об итоговой аттестации.

#### 5. Учебно-методическое обеспечение программы

1. Журнал для отельеров [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://hotelier.pro/>

2. Издательская группа. Ряд деловых журналов по бухгалтерии, менеджменту, маркетингу. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.dis.ru>

3. Портал о гостиничном бизнесе [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://prohotel.ru>

**6. Оценочные материалы**

Перечень вопросов к экзамену

1. Функции, цели и задачи хозяйственной службы гостиничного предприятия

2. Структура управления хозяйственной службой гостиничного предприятия

3. Взаимодействие хозяйственной службы с другими службами гостиницы

4. Организация деятельности хозяйственной службы гостиничного предприятия

5. Характеристика помещений гостиничного предприятия

6. Должностные обязанности руководителя хозяйственной службы гостиничного предприятия

7. Должностные обязанности работников различных квалификационных уровней в хозяйственной службе гостиничного предприятия

8. Характеристика услуг хозяйственной службы гостиничного предприятия

9. Виды уборочных работ в гостиничном предприятии

10. Организация уборочных работ хозяйственной службой гостиничного предприятия

11. Технология текущей уборки номеров

12. Технология уборки номеров по выезду гостя

13. Технология генеральной уборки номеров

14. Технология уборки мест общего пользования и вспомогательных помещений

15. Стандарт комплектации тележки горничной

16. Нормативы проведения уборочных работ

17. Характеристика уборочных машин и механизмов

18. Характеристика уборочных материалов и инвентаря

19. Подготовка номеров к заселению

20. Санитарно-гигиенические требования к качеству уборочных работ

21. Алгоритм составления графика работы хозяйственной службы

22. Организация труда персонала хозяйственной службы

23. Требования к персоналу хозяйственной службы

24. Классификация белья гостиничного предприятия и инвентарный контроль за его использованием

25. Бельевое хозяйство в гостинице, принципы его организации

26. Организация работы прачечной гостиничного предприятия.

27. Закупка, хранение и инвентарный контроль чистящих, моющих и дезинфицирующих средств, применяемых в гостиничном предприятии

## АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

**ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ЦЕНТРАЛЬНЫЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки

**«Менеджмент гостиничного сервиса»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**«ОСНОВЫ МАРКЕТИНГА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»**

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

#### 1. Цель реализации программы и планируемые результаты обучения

Рабочая программа «Основы маркетинга гостиничных услуг» является частью дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки «Менеджмент гостиничного сервиса», разработанной на основе:

– Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,

– Профессионального стандарта «Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц», утвержденного Приказом Минтруда России от «07» мая 2015 г. № 282н (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 n 37395),

– Положения о структуре дополнительной профессиональной программы АНО ДПО «Центральный многопрофильный институт», утвержденный ректором от 01.09.2016г.

— Требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

— Требований федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения программы слушатель должен:

**уметь:**

- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;

- проводить сегментацию рынка;

- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;

- оценивать эффективность сбытовой политики;

- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;

- формулировать содержание рекламных материалов;

- собирать и анализировать информацию о ценах.

**знать:**

- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;

- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;

- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия; потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;

- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;

- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;

- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;

- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;

- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;

- специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.

В результате изучения программы обучающийся осваивает элементы компетенций:

Перечень общих компетенций элементы, которых формируются в рамках программы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование компетенций** |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам |
| ОК 02 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для  выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие |
| ОК 04 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами,  руководством, клиентами |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом  особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном  языке |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

Перечень профессиональных компетенций элементы, которых формируются в рамках программы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование компетенций** |
| **ВД 1** | **Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и**  **размещения** |
| ПК 1.1. | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и  персонале. |
| ПК 1.2. | Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в  соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 1.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для  поддержания требуемого уровня качества. |
| **ВД 2** | **Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания** |
| ПК 2.1. | Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале. |
| ПК 2.2. | Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с  текущими планами и стандартами гостиницы. |
| ПК 2.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы питания для  поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. |
| **ВД 3** | **Организация и контроль текущей деятельности работников службы**  **обслуживания и эксплуатации номерного фонда** |
| ПК 3.1. | Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в  материальных ресурсах и персонале. |
| ПК 3.2. | Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации  номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 3.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и  эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества  обслуживания гостей |
| **ВД 4** | **Организация и контроль текущей деятельности работников службы**  **бронирования и продаж** |
| ПК 4.1. | Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах  и персонале. |
| ПК 4.2. | Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в  соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. |
| ПК 4.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж  для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. |

На реализацию Рабочей программы отводится 36 часа.

Завершается обучение по программе проведением зачета.

1. **Учебный план программы**

#### «Основы маркетинга гостиничных услуг»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование тем** | **Всего, час.** | **В том числе** | | |
| **Лекции** | **Практика** | **Форма**  **контроля** |
| 1. | Специфика сферы гостиничного бизнеса | 4 | 2 | 2 | - |
| 2. | Способы удовлетворения клиента качеством предоставляемых услуг | 6 | 4 | 2 | - |
| 3. | Продвижение товаров и услуг гостиничной индустрии и туризма | 4 | 2 | 2 | - |
| 4. | Информационное обеспечение маркетинга | 6 | 4 | 2 | - |
| 5. | Сегментация рынка гостиничных услуг | 6 | 4 | 2 | - |
| 6. | Проведение потребителей на рынке гостиничных услуг | 4 | 2 | 2 | - |
| 7. | Модели поведения потребителей на рынке гостиничной индустрии | 4 | 2 | 2 | - |
| 8. | **Итоговая аттестация** | 2 |  | 2 | зачет |
| **ИТОГО** | | **36** | **20** | **16** |  |

**3. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса**

Реализация программы обеспечивается высококвалифицированными педагогическими и научно-педагогическими кадрами, имеющими достаточный опыт работы в области профессиональной деятельности, соответствующей направленности образовательной программы, состоящими в штате АНО ДПО «Центральный многопрофильный институт».

#### 4. Материально-технические условия реализации программы:

Обучение проводится с применением системы дистанционного обучения, которая предоставляет неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде, электронной библиотеке образовательного учреждения из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Электронная информационно-образовательная среда обеспечивает:

* + доступ к учебным программам, модулям, изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам;
  + фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы;
  + проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
  + формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;
  + взаимодействие между участниками образовательного процесса, посредством сети "Интернет".
  + идентификация личности при подтверждении результатов обучения осуществляется с помощью программы дистанционного образования института, которая предусматривает регистрацию обучающегося, а так же персонифицированный учет данных об итоговой аттестации;

#### Учебно-методическое обеспечение программы

1. Журнал для отельеров [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://hotelier.pro/>

2. Издательская группа. Ряд деловых журналов по бухгалтерии, менеджменту, маркетингу. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.dis.ru>

3. Центр тестирования и развития. Профориентация: кем стать [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.proforientator.ru/>

1. **Оценочные материалы**

Перечень вопросов к зачету

1. Понятие и сущность маркетинга. Нужда, потребность, спрос. Виды маркетинга.

2. История становления и развития теории и практики маркетинга. Коммерческий и некоммерческий маркетинг.

3. Функции маркетинга.

4. Концепции управления маркетингом.

5. Микро- и макросреда маркетинга. Маркетинговая система предприятия.

6. Задачи, функции и организация службы маркетинга на предприятии.

7. Маркетинговый план предприятия: этапы разработки, основное содержание разделов.

8. Виды маркетинговой информации, основные методы сбора маркетинговой информации. Маркетинговая информационная система.

9. Виды, цели и средства маркетинговых исследований.

10.Товар в системе маркетинга. Товарная политика.

11.Жизненный цикл товара, его характеристики.

12.Ассортимент товаров и ассортиментная политика.

13.Управление торговыми марками. Товарный знак: понятие, виды, значение. Упаковка и маркировка товаров.

14.Порядок разработки новых товаров.

15.Понятие рынка, его виды. Конъюнктура рынка.

16.Сегментирование рынка, критерии сегментирования. Выбор целевого рынка. 17.Позиционирование товара на рынке. Способы дифференцирования и позиционирования. 18.Поиск «ниши» рынка. Преимущества и проблемы целевого маркетинга.

19.Моделирование поведения потребителей. Характеристика покупателей, варианты принятия покупателем решений о покупке.

20.Покупательское поведение. Факторы, оказывающие влияние на поведение покупателей. 21.Понятие ценообразования: ориентации на затраты, на спрос, на конкурентов.

22.Специфика стратегий ценообразования на новые продукты. Психология ценообразования.

## АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

**ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ЦЕНТРАЛЬНЫЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки

**«Менеджмент гостиничного сервиса»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**«ЭКОНОМИКА ОРГАНИЗАЦИИ»**

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

#### Цель реализации программы и планируемые результаты обучения

Рабочая программа «Экономика организации» является частью дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки «Менеджмент гостиничного сервиса», разработанной на основе:

– Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,

– Профессионального стандарта «Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц», утвержденного Приказом Минтруда России от «07» мая 2015 г. № 282н (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 n 37395),

– Положения о структуре дополнительной профессиональной программы АНО ДПО «Центральный многопрофильный институт», утвержденный ректором от 01.09.2016г.

— Требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

— Требований федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения программы слушатель должен:

**уметь:**

– распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;

– анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;

– оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);

– выделять наиболее значимое в перечне информации;

– оценивать практическую значимость результатов поиска;

– определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

– применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

– использовать современное программное обеспечение;

– выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;

– оценивать и планировать потребность службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

– оценивать и планировать потребности материальных ресурсов (мебели, столовой посуды, приборов, столового белья и оборудования) различных подразделений службы питания;

– оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

– оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

**знать:**

– основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

– порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;

– структуру плана для решения задач;

– приемы структурирования информации;

– содержание актуальной нормативно-правовой документации;

– правила оформления документов;

– основы предпринимательской деятельности;

– методику определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

– методику определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале;

– методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

– методику определения потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

В результате изучения программы обучающийся осваивает элементы компетенций:

Перечень общих компетенций элементы, которых формируются в рамках программы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование компетенций** |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам |
| ОК 02 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для  выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие |
| ОК 04 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами,  руководством, клиентами |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом  особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном  языке |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

Перечень профессиональных компетенций элементы, которых формируются в рамках программы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование компетенций** |
| **ВД 1** | **Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и**  **размещения** |
| ПК 1.1. | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и  персонале. |
| **ВД 2** | **Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания** |
| ПК 2.1. | Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале. |
| **ВД 3** | **Организация и контроль текущей деятельности работников службы**  **обслуживания и эксплуатации номерного фонда** |
| ПК 3.1. | Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в  материальных ресурсах и персонале. |
| **ВД 4** | **Организация и контроль текущей деятельности работников службы**  **бронирования и продаж** |
| ПК 4.1. | Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах  и персонале. |

На реализацию Рабочей программы отводится 36 часа.

Завершается обучение по программе проведением зачета.

1. **Учебный план программы**

#### «Экономика организации»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование тем** | **Всего, час.** | **В том числе** | | |
| **Лекции** | **Практика** | **Форма**  **контроля** |
| 1. | Фирма как основной субъект рыночной экономики | 4 | 2 | 2 | - |
| 2. | Организационная структура управления гостиничным предприятием | 6 | 4 | 2 | - |
| 3. | Экономический отдел как важное звено в структуре гостиничного предприятия | 4 | 2 | 2 | - |
| 4. | Характеристика имущества гостиничного предприятия | 6 | 4 | 2 | - |
| 5. | Учет и анализ источников формирования капитала гостиничного предприятия | 6 | 4 | 2 | - |
| 6. | Трудовые ресурсы предприятия | 4 | 2 | 2 | - |
| 7. | Ценовая политика на предприятии | 4 | 2 | 2 | - |
| 8. | **Итоговая аттестация** | 2 |  | 2 | зачет |
| **ИТОГО** | | **36** | **20** | **16** |  |

**3. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса**

Реализация программы обеспечивается высококвалифицированными педагогическими и научно-педагогическими кадрами, имеющими достаточный опыт работы в области профессиональной деятельности, соответствующей направленности образовательной программы, состоящими в штате АНО ДПО «Центральный многопрофильный институт».

#### 4. Материально-технические условия реализации программы:

Обучение проводится с применением системы дистанционного обучения, которая предоставляет неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде, электронной библиотеке образовательного учреждения из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Электронная информационно-образовательная среда обеспечивает:

* + доступ к учебным программам, модулям, изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам;
  + фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы;
  + проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
  + формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;
  + взаимодействие между участниками образовательного процесса, посредством сети "Интернет".
  + идентификация личности при подтверждении результатов обучения осуществляется с помощью программы дистанционного образования института, которая предусматривает регистрацию обучающегося, а так же персонифицированный учет данных об итоговой аттестации;

#### Учебно-методическое обеспечение программы

1. Журнал для отельеров [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://hotelier.pro/>

2. Издательская группа. Ряд деловых журналов по бухгалтерии, менеджменту, маркетингу. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.dis.ru>

3. Центр тестирования и развития. Профориентация: кем стать [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.proforientator.ru/>

4. Экономика организации [Электронный ресурс] - Режим доступа: http: //www.sgau.ru/files/pages/21834/14720546110.pdf

5. Экономика предприятия [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://producm.ru/books/business\_economics\_books/book28/

1. **Оценочные материалы**

Перечень вопросов к зачету

1. Типы организации: различные виды классификации.

2. Понятие имущества предприятия (организации) и его состав.

3. Капитал и его состав.

4. Основные фонды предприятия (организации): экономическая сущность и состав.

5. Функционально-видовая классификация и структура основных фондов.

6. Виды оценки и методы переоценки основных фондов.

7. Износ и амортизация основных фондов, норма амортизации, начисления амортизации. Использование амортизационного фонда.

8. Оборотные средства: экономическая сущность, классификация, определение потребности.

9. Показатели эффективности использования основных фондов и оборотных средств.

10.Трудовые ресурсы предприятия (организации): планирование численности и состава персонала. Влияние производительности труда на численность персонала.

11. Материальное стимулирование труда: формы и системы заработной платы, участие в прибыли предприятия.

12. Цена продукции: экономическая сущность, классификация, метод формирования.

13. Ценовая политика предприятия, ее особенности при различных моделях рынка.

14. Качество и конкурентоспособность продукции. Роль стандартов и систем управления качеством в повышении конкурентоспособности.

## АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

**ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ЦЕНТРАЛЬНЫЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки

**«Менеджмент гостиничного сервиса»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**«ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА»**

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

#### 1. Цель реализации программы и планируемые результаты обучения

Рабочая программа «Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса» является частью дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки «Менеджмент гостиничного сервиса», разработанной на основе:

– Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,

– Профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц», утвержденного Приказом Минтруда России от «07» мая 2015 г. № 282н (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 n 37395),

– Положения о структуре дополнительной профессиональной программы АНО ДПО «Центральный многопрофильный институт», утвержденный ректором от 01.09.2016г.

— Требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело к результатам освоения образовательных программ,

— Требований федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения программы слушатель должен:

**уметь:**

– использовать знаний и категории нормативной этики в своей профессии; применять речевой этикет в различных формах;

– организовывать и проводить деловые встречи и переговоры;

– применять этические принципы управленческого общения в рамках корпоративного этикета;

**знать:**

– понятие профессиональной этики, ее содержание и основные категории;

функциональную характеристику профессионального и делового общения;

– основные этапы организации и требования к ведению деловых переговоров;

– правила поведения и общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами, подчиненными, руководством;

– основные этические правила ведения бизнеса и этико-психологические принципы управленческого общения;

– основные профессиональные качества специалиста по сервису;

– понятие, функции и систему ценностей корпоративной культуры предприятий социально-культурного сервиса;

– особенности этики и делового этикета в зарубежных странах;

– культурой ведения телефонных разговоров и техники деловой переписки; правилами поведения в общественных местах и учетом требований современного этикета.

В результате изучения программы обучающийся осваивает элементы компетенций:

Перечень общих компетенций элементы, которых формируются в рамках программы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование компетенций** |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам |
| ОК 02 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для  выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие |
| ОК 04 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами,  руководством, клиентами |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом  особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном  языке |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

Перечень профессиональных компетенций элементы, которых формируются в рамках программы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование компетенций** |
| ПК 1.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для  поддержания требуемого уровня качества. |
| ПК 2.2. | Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с  текущими планами и стандартами гостиницы. |
| ПК 3.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и  эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества  обслуживания гостей |

На реализацию Рабочей программы отводится 36 часа.

Завершается обучение по программе проведением зачета.

**2. Учебный план программы**

#### «Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование тем** | **Всего, час.** | **В том числе** | | |
| **Лекции** | **Практика** | **Форма**  **контроля** |
| 1. | Профессиональная этика: сущность, классификация функции | 4 | 2 | 2 | - |
| 2. | Происхождение профессиональной этики и многообразие этических учений | 6 | 4 | 2 | - |
| 3. | Профессиональная этика специалиста по гостиничному делу | 6 | 4 | 2 | - |
| 4. | Кодексы профессиональной и корпоративной этики: мировой и отечественный опыт | 6 | 4 | 2 | - |
| 5. | Актуальные проблемы профессиональной этики | 4 | 2 | 2 | - |
| 6. | Этикет работников сферы услуг | 8 | 4 | 4 | - |
| 7. | **Итоговая аттестация** | 2 |  | 2 | зачет |
| **ИТОГО** | | **36** | **20** | **16** |  |

**3. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса**

Реализация программы обеспечивается высококвалифицированными педагогическими и научно-педагогическими кадрами, имеющими достаточный опыт работы в области профессиональной деятельности, соответствующей направленности образовательной программы, состоящими в штате АНО ДПО «Центральный многопрофильный институт».

#### 4. Материально-технические условия реализации программы:

Обучение проводится с применением системы дистанционного обучения, которая предоставляет неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде, электронной библиотеке образовательного учреждения из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Электронная информационно-образовательная среда обеспечивает:

* + доступ к учебным программам, модулям, изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам;
  + фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы;
  + проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
  + формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;
  + взаимодействие между участниками образовательного процесса, посредством сети "Интернет".
  + идентификация личности при подтверждении результатов обучения осуществляется с помощью программы дистанционного образования института, которая предусматривает регистрацию обучающегося, а так же персонифицированный учет данных об итоговой аттестации;

#### 5. Учебно-методическое обеспечение программы

1. Журнал для отельеров [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://hotelier.pro/>

2. Этика деловых отношений [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://kpfu.ru/docs/F2143877256/shig_lkurs_3.pdf>

3.Этические нормы делового общения [Электронный ресурс] - Режим доступа:http://ea.donntu.org:8080/bitstream/123456789/28319/2/ПДОИОМ\_Ко нспект.pdf

4. Центр тестирования и развития. Профориентация: кем стать [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.proforientator.ru/>

**6. Оценочные материалы**

Перечень вопросов к зачету

1. Раскрыть содержание и историю происхождения термина «этика».

2. Рассказать, что представляет собой предмет «деловая этика».

3. Дать характеристику и назвать основополагающие принципы управленческой этики.

4. Раскрыть понятие модели поведения.

5. Рассказать о существующих моделях поведения.

6. Раскрыть содержание идеи самопрезентации.

7. Рассказать о критериях выбора модели поведения.

8. Объяснить понятие деловой сферы общения.

9. Рассказать о видах общения по характеру и содержанию.

10. Раскрыть цель использования невербальных средств общения.

11. Охарактеризовать понятие «деловое общение», виды делового общения.

12. Раскрыть содержание понятия «деловая беседа» и назовите ее задачи.

13. Рассказать какие функции выполняет деловая беседа?

14. Объяснить, как можно активизировать собеседников в процессе деловой беседы?

15. Назвать основные вопросы, которые активизируют участников беседы.

16. Раскрыть понятие позиционного спора и его роль в переговорах.

17. Объяснить, какие переговоры называются принципиальными? В чем их особенности?

18. Рассказать о требованиях, предъявляемых к тактике общения?

19. Назвать основные стили делового совещания.

20. Охарактеризовать возможные формы поведения руководителя при проведении делового совещания.

21. Раскрыть основные формулы окончания делового совещания.

22. Рассказать, чем отличается краткий протокол от полного.

23. Дать характеристику средствам воздействия на слушателя.

24. Назвать основные правила, с помощью которых можно привлечь внимание аудитории.

25. Охарактеризовать факторы, существенно влияющие на коммуникативное общение.

26. Объяснить, что означают такие принципы речевого воздействия, как доступность и ассоциативность.

27. Пояснить, на чем основывается эффект визуального имиджа, используемый в деловой риторике.

28. Рассказать, каково значение таких риторических приемов, как эффект аргументации и квантового выброса информации.

29. Объяснить, как выявляется тезис доказательства при споре.

30. Рассказать, что означают ошибки в тезисах при споре.

31. Объяснить, в чем состоит специфика спора при слушателях.

32. Назвать два основных типа слушателей.

33. Объяснить, что означает понятие «межличностный конфликт».

34. Рассказать, какие существуют методы разрешения межличностных конфликтных состояний. 35. Рассказать, какое поведение является наиболее целесообразным при конфликтной ситуации. 36. Охарактеризуйте различные стили проведения в конфликтной ситуации.

## АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

**ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ЦЕНТРАЛЬНЫЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки

**«Менеджмент гостиничного сервиса»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**«ОФОРМЛЕНИЕ ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫПИСКИ ГОСТЕЙ»**

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

#### 1. Цель реализации программы и планируемые результаты обучения

Рабочая программа «Оформление приема, размещения и выписки гостей» является частью дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки «Менеджмент гостиничного сервиса», разработанной на основе:

– Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,

– Профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц», утвержденного Приказом Минтруда России от «07» мая 2015 г. № 282н (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 n 37395),

– Положения о структуре дополнительной профессиональной программы АНО ДПО «Центральный многопрофильный институт», утвержденный ректором от 01.09.2016г.

— Требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

— Требований федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения программы слушатель должен:

**уметь:**

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;

- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;

- организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы;

- разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;

- организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения;

- осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;

- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения

- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору;

- контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей;

- анализировать результаты деятельности;

- выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных;

- контролировать соблюдение сотрудниками службы приема и размещения требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей;

**знать:**

- нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; структура и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;

- методику определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

- направленность работы подразделений службы приема и размещения;

- функциональные обязанности сотрудников;

- правила работы с информационной базой данных гостиницы;

- методы планирования труда работников службы приема и размещения;

- стандартное оборудование службы приема и размещения;

- цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;

- порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;

- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;

В результате изучения программы обучающийся осваивает элементы компетенций:

Перечень общих компетенций элементы, которых формируются в рамках программы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование компетенций** |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам |
| ОК 02 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для  выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие |
| ОК 04 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами,  руководством, клиентами |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом  особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном  языке |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

Перечень профессиональных компетенций элементы, которых формируются в рамках программы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование компетенций** |
| **ВД 1** | **Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения** |
| ПК 1.1. | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 1.2. | Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 1.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества |

На реализацию Рабочей программы отводится 62 часа.

Завершается обучение по программе проведением экзамена.

**2. Учебный план программы**

#### «Оформление приема, размещения и выписки гостей»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование тем** | **Всего, час.** | **В том числе** | | |
| **Лекции** | **Практика** | **Форма**  **контроля** |
| 1. | Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиниц | 12 | 8 | 4 | - |
| 2. | Служба приема и размещения | 12 | 8 | 4 | - |
| 3. | Планирование деятельности службы приема и размещения | 10 | 8 | 2 | - |
| 4. | Охрана труда в гостинице. Проведение инструктажей для работников службы приема и размещения | 12 | 8 | 4 | - |
| 5. | Прием, регистрация и размещение гостей | 12 | 8 | 4 | - |
| 6. | **Итоговая аттестация** | 4 |  | 4 | экзамен |
| **ИТОГО** | | 62 | 40 | 22 |  |

**3. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса**

Реализация программы обеспечивается высококвалифицированными педагогическими и научно-педагогическими кадрами, имеющими достаточный опыт работы в области профессиональной деятельности, соответствующей направленности образовательной программы, состоящими в штате АНО ДПО «Центральный многопрофильный институт».

#### 4. Материально-технические условия реализации программы:

Обучение проводится с применением системы дистанционного обучения, которая предоставляет неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде, электронной библиотеке образовательного учреждения из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Электронная информационно-образовательная среда обеспечивает:

* + доступ к учебным программам, модулям, изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам;
  + фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы;
  + проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
  + формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;
  + взаимодействие между участниками образовательного процесса, посредством сети "Интернет".
  + идентификация личности при подтверждении результатов обучения осуществляется с помощью программы дистанционного образования института, которая предусматривает регистрацию обучающегося, а так же персонифицированный учет данных об итоговой аттестации.

#### 5. Учебно-методическое обеспечение программы

1. Журнал для отельеров [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://hotelier.pro/>

2. Издательская группа. Ряд деловых журналов по бухгалтерии, менеджменту, маркетингу. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.dis.ru>

3. Портал о гостиничном бизнесе [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://prohotel.ru>

**Информационное обеспечение обучения**

1. ГОСТ Р 53423-2009 Туристические услуги. Гостиницы и другие средства размещения. Термины и определения. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010

2. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. – Введ. 2013–01–01. – М.: Стандартинформ, 2013

3. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009

4. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения. – Введ. 2014–01–01. – М.: Стандартинформ, 2009

5. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.

6. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.

7. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями) постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 // режим доступа: справочно-правовая система Гарант.

**6. Оценочные материалы**

Перечень вопросов к экзамену

1. Характеристика средств размещения гор

2. Характеристика средств размещения Вологодской области

3. Перспективы развития гостиничной индустрии

4. Основные типы гостиничных предприятий и их характеристика

5. Коллективные средства размещения

6. Индивидуальные средства размещения

7. Виды классификации предприятий размещения, известные в мире

8. Специализированные средства размещения

9. Общие требования к классификации средств размещения в РФ

10. Виды гостиничных услуг. Обязательные гостиничные услуги.

11. Услуга питания. Основные требования, формы и методы обслуживания

12. Основные виды дополнительных услуг

13. Классификация номерного фонда

14. Основные требования, предъявляемые к гостиничному номеру

15. Техническое оснащение номера

16. Оборудование номера

17. Организационная структура гостиничного предприятия

18. Факторы, влияющие на организационную структуру

19. Основные службы гостиницы

20. Функциональные должностные обязанности работников гостиницы

21. Требования, предъявляемые к работникам службы приема, регистрации

22. Функциональные обязанности работников службы приема

23. Процесс регистрации гостя в гостинице

24. Документационное обеспечение службы приема и регистрации

25. Основные помещения гостиницы

26. Вестибюльная часть гостиницы, основные требования

27. Оборудование и техническое оснащение зоны регистрации

28. Стандарты поведения работников службы приема, регистрации и размещения

29. Функции портье, швейцара, стюарда

30. Регистрация иностранных граждан

## АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

**ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ЦЕНТРАЛЬНЫЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки

**«Менеджмент гостиничного сервиса»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**«ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ»**

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

#### 1. Цель реализации программы и планируемые результаты обучения

Рабочая программа «Организация туристской индустрии» является частью дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки «Менеджмент гостиничного сервиса», разработанной на основе:

– Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,

– Профессионального стандарта «Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц», утвержденного Приказом Минтруда России от «07» мая 2015 г. № 282н (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 n 37395),

– Положения о структуре дополнительной профессиональной программы АНО ДПО «Центральный многопрофильный институт», утвержденный ректором от 01.09.2016г.

— Требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

— Требований федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения программы слушатель должен:

**уметь:**

- составлять договорную документацию для контрагентов туристской индустрии;

- компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта; использовать международные системы бронирования услуг в туризме;

- информировать потребителя о туристских продуктах;

- рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя;

- оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы);

- инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте;

- координировать и контролировать действия туристов на маршруте;

- обеспечивать безопасность туристов на маршруте;

- оформлять отчетную документацию туристской поездке.

**знать:**

- основные понятия и особенности организации туристской индустрии;

- организационные основы туристской индустрии и структуру туристской отрасли;

- особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристкой индустрии;

- понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской индустрии;

- особенности и состав туристского продукта и его составных элементов;

- особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме;

- историю развития и роль мирового туризма в мировой экономике;

- основные термины и понятия, принятые в туристской деятельности на русском и иностранном языке;

- инфраструктуру туризма;

- возможности информационных технологий в туризме;

- законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности, страхованию в туризме, по вопросам регулирования туристских формальностей;

- основные факторы и условия формирования и развития туристского региона.

В результате изучения программы обучающийся осваивает элементы компетенций:

Перечень общих компетенций элементы, которых формируются в рамках программы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование компетенций** |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам |
| ОК 02 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для  выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие |
| ОК 04 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами,  руководством, клиентами |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом  особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном  языке |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

Перечень профессиональных компетенций элементы, которых формируются в рамках программы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование компетенций** |
| **ВД 4** | **Организация и контроль текущей деятельности работников службы**  **бронирования и продаж** |
| ПК 4.1. | Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах  и персонале. |
| ПК 4.2. | Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в  соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. |

На реализацию Рабочей программы отводится 36 часа.

Завершается обучение по программе проведением зачета.

1. **Учебный план программы**

#### «Организация туристской индустрии»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование тем** | **Всего, час.** | **В том числе** | | |
| **Лекции** | **Практика** | **Форма**  **контроля** |
| 1. | Предмет организации туристской индустрии | 6 | 4 | 2 | - |
| 2. | Нормативно - правовое регулирование туристской деятельности в РФ | 6 | 4 | 2 | - |
| 3. | Организационные основы туризма | 8 | 4 | 4 | - |
| 4. | Теоретические основы формирования, продвижения и реализации туристского продукта | 6 | 4 | 2 | - |
| 5. | Формальности в международном туризме | 8 | 4 | 4 | - |
| 6. | **Итоговая аттестация** | 2 |  | 2 | зачет |
| **ИТОГО** | | **36** | **20** | **16** |  |

**3. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса**

Реализация программы обеспечивается высококвалифицированными педагогическими и научно-педагогическими кадрами, имеющими достаточный опыт работы в области профессиональной деятельности, соответствующей направленности образовательной программы, состоящими в штате АНО ДПО «Центральный многопрофильный институт».

#### 4. Материально-технические условия реализации программы:

Обучение проводится с применением системы дистанционного обучения, которая предоставляет неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде, электронной библиотеке образовательного учреждения из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Электронная информационно-образовательная среда обеспечивает:

* + доступ к учебным программам, модулям, изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам;
  + фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы;
  + проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
  + формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;
  + взаимодействие между участниками образовательного процесса, посредством сети "Интернет".
  + идентификация личности при подтверждении результатов обучения осуществляется с помощью программы дистанционного образования института, которая предусматривает регистрацию обучающегося, а так же персонифицированный учет данных об итоговой аттестации;

#### Учебно-методическое обеспечение программы

1. Журнал для отельеров [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://hotelier.pro/>

2. Издательская группа. Ряд деловых журналов по бухгалтерии, менеджменту, маркетингу. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.dis.ru>

3. Лекции по туризму [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.webkursovik.ru/kartgotrab.asp?id=-54145

4. Основы туризма [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.russiatourism.ru/data/File/news\_file/2016/PISAREVSKIY\_Osnov i%20turizma.pdf

5. Центр тестирования и развития. Профориентация: кем стать [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.proforientator.ru/>

1. **Оценочные материалы**

Перечень вопросов к зачету

1. Основные понятия в туристской деятельности: туризм и турист, определение, сущность понятия

2. Туристский продукт, определение и особенности. Пример

3. Туроператор, его основные функции и виды деятельности

. Классификация туроператоров. Примеры региональных рецептивных и инициативных туроператоров

5. Сегментация потребителей туристских услуг. Пример

6. Анимационная программа, назначение, типы

7. Характеристика интегральной классификации туризма: типы, подтипы, виды, подвиды и блоки, объединяющие определенные виды туризма

8. Назовите возможные цели (мотивации) туристского путешествия

9. Понятие и характеристика туристских ресурсов

10. Понятие и характеристика туристской индустрии

11. Специфика организации транспортных перевозок туристов

12. Глобальный этический кодекс туризма: принципы и содержание

13. Критерии, характеризующие туризм. Классификация туризма

14. Понятие «формирование тура». Сущность и примеры

15. Сертификация туристских услуг, назначение

16. Формирование документов для туристского маршрута

17. Назовите и охарактеризуйте четыре основных типа клиентов турфирмы

18. Перечислите факторы, определяющие качество обслуживания клиентов при покупке тура

19. Нормативно-правовая регламентация туристской деятельности в РФ и мире

20. Турагентская деятельность: понятие и характеристика

21. Туристская деятельность: понятие и характеристика

22. Экскурсанты и путешественники: определение и сравнительная характеристика

23. Классификация туристов

24. Свойства индустрии туризма

25. Свойства туристских услуг

26. Характеристика и виды туров

27. Государственные органы, действующие в сфере туризма в РФ

28. Международное регулирование туристской деятельности

29. Характеристика рынка туристских услуг 95

30. Туристские фирмы: виды и характеристика

## АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

**ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ЦЕНТРАЛЬНЫЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки

**«Менеджмент гостиничного сервиса»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА БРОНИРОВАНИЯ И РЕГИСТРАЦИИ ГОСТЕЙ»

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

#### 1. Цель реализации программы и планируемые результаты обучения

Рабочая программа «Организация процесса бронирования и регистрации гостей» является частью дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки «Менеджмент гостиничного сервиса», разработанной на основе:

– Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,

– Профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц», утвержденного Приказом Минтруда России от «07» мая 2015 г. № 282н (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 n 37395),

– Положения о структуре дополнительной профессиональной программы АНО ДПО «Центральный многопрофильный институт», утвержденный ректором от 01.09.2016г.

— Требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

— Требований федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения программы слушатель должен:

**уметь:**

- осуществлять планирование деятельности службы бронирования и продаж;

- оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж

в материальных ресурсах и персонале;

- определять численность функциональные обязанности работников, в соответствии с особенностями рынка и используемыми СР каналами сбыта гостиничного продукта;

- организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями гостиничного продукта и рынка, преимуществами отеля и выделенными группами целевых клиентов;

- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; осуществлять гарантированное бронирование различными методами;

- аннулировать бронирование;

- владеть технологией ведения телефонных переговоров; консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;

- выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности;

- осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;

- выбирать и определять показатели качества работы службы бронирования и продаж, определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;

- разрабатывать и представлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта

**знать:**

- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;

- методика определения потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; направления работы отделов бронирования и продаж;

- функциональные обязанности работников службы бронирования и продаж (WS) рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка (WS);

- организационные и правовые основы деятельности службы бронирования и продаж (WS) задачи, функции и особенности работы службы бронирования и продаж (WS) требования к сотрудникам службы (WS);

- виды и способы бронирования; виды заявок по бронированию и действия по ним; последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;

- (WS) состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;

-правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных туристов, компаний, турагентств, туроператоров; особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;

- правила аннулирования бронирования;

В результате изучения программы обучающийся осваивает элементы компетенций:

Перечень общих компетенций элементы, которых формируются в рамках программы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование компетенций** |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам |
| ОК 02 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для  выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие |
| ОК 04 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами,  руководством, клиентами |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом  особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном  языке |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

Перечень профессиональных компетенций элементы, которых формируются в рамках программы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование компетенций** |
| **ВД 4** | **Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда** |
| ПК 4.1. | Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 4.2. | Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 4.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества продажи гостиничного |

На реализацию Рабочей программы отводится 62 часа.

Завершается обучение по программе проведением экзамена.

**2. Учебный план программы**

#### «Организация процесса бронирования и регистрации гостей»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование тем** | **Всего, час.** | **В том числе** | | |
| **Лекции** | **Практика** | **Форма**  **контроля** |
| 1. | Служба бронирования и продаж | 12 | 8 | 4 | - |
| 2. | Планирование деятельности службы бронирования и продаж | 12 | 8 | 4 | - |
| 3. | Охрана труда в гостинице. Проведение инструктажей | 12 | 8 | 4 | - |
| 4. | Мотивация и стимулирование персонала службы бронирования и продаж | 12 | 8 | 4 | - |
| 5. | Организация и контроль качества обслуживания | 10 | 8 | 2 | - |
| 6. | **Итоговая аттестация** | 4 |  | 4 | экзамен |
| **ИТОГО** | | 62 | 40 | 22 |  |

**3. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса**

Реализация программы обеспечивается высококвалифицированными педагогическими и научно-педагогическими кадрами, имеющими достаточный опыт работы в области профессиональной деятельности, соответствующей направленности образовательной программы, состоящими в штате АНО ДПО «Центральный многопрофильный институт».

#### 4. Материально-технические условия реализации программы:

Обучение проводится с применением системы дистанционного обучения, которая предоставляет неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде, электронной библиотеке образовательного учреждения из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Электронная информационно-образовательная среда обеспечивает:

* + доступ к учебным программам, модулям, изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам;
  + фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы;
  + проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
  + формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;
  + взаимодействие между участниками образовательного процесса, посредством сети "Интернет".
  + идентификация личности при подтверждении результатов обучения осуществляется с помощью программы дистанционного образования института, которая предусматривает регистрацию обучающегося, а так же персонифицированный учет данных об итоговой аттестации.

#### 5. Учебно-методическое обеспечение программы

1. Журнал для отельеров [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://hotelier.pro/>

2. Издательская группа. Ряд деловых журналов по бухгалтерии, менеджменту, маркетингу. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.dis.ru>

3. Портал о гостиничном бизнесе [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://prohotel.ru>

**Информационное обеспечение обучения**

1. ГОСТ Р 53423-2009 Туристические услуги. Гостиницы и другие средства размещения. Термины и определения. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010

2. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. – Введ. 2013–01–01. – М.: Стандартинформ, 2013

3. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009

4. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения. – Введ. 2014–01–01. – М.: Стандартинформ, 2009

5. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.

6. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.

7. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями) постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 // режим доступа: справочно-правовая система Гарант.

**6. Оценочные материалы**

Перечень вопросов к экзамену

1. Линейная организационная структура гостиницы, её достоинства и недостатки. Охарактеризуйте службы. Приведите пример гостиницы с данной структурой.

2. Какие средства должна использовать телефонистка в гостинице для четкого приема и передачи сообщений по телефону. Какие ошибки, возникают из-за плохой подготовленности к разговору.

3. Функциональная организационная структура гостиницы, её достоинства и недостатки. Охарактеризуйте службы. Приведите пример гостиницы с данной структурой.

4. Охарактеризуйте способы резервирования мест в гостиницах. Дайте их подробную характеристику.

5. Технология приема телефонного звонка и соединение с нужным номером. Типичные ошибки в поведении речи «говорящего».

6. Охарактеризуйте виды бронирования и способы гарантирования бронирования. В чем их особенности? Приведите пример письма представителя компании, если используется бронирование гарантированное компанией.

7. Линейно-функциональная организационная структура гостиницы, её достоинства и недостатки. Охарактеризуйте службы. Приведите пример гостиницы с данной структурой.

8. Охарактеризуйте работу телефонной службы в гостинице.

9. Деятельность гостиницы при бронировании. Какие решения принимают гостиницы, пытаясь снизить ущерб от неявки гостей.

10. Технологический цикл обслуживания гостей. Охарактеризуйте взаимодействие служб в процессе гостевого цикла.

11. Охарактеризуйте виды заявок, и какие действия по ним Вы будете выполнять.

12. Бронирование: определение, виды, показатели бронирования, способы бронирования мест в гостинице. Какую информацию (основная и дополнительная) должна содержать заявка.

13. Какие используются методы оплаты при бронировании.

14. Охарактеризуйте взаимодействие гостиниц с туристическими фирмами и виды соглашений (договора).

15. Как проводится работа с письмами – заявками на размещение в гостинице? Каков порядок их регистрации и подтверждения бронирования.

16. Каков порядок аннуляции бронирования. Раскройте суть этого вопроса. Какие виды отчетов применяются в гостинице. Охарактеризуйте их.

17. Охарактеризуйте прием информации по телефону и передачу её клиенту. Какие ошибки, возникают из-за плохой подготовленности к разговору.

18. Гарантированное и негарантированное бронирование. Способы гарантирования бронирования. 19. Охарактеризуйте этапы обслуживания гостей в гостинице.

20. Расскажите об основных требованиях, предъявляемых к персоналу службы бронирования.

21. Охарактеризуйте виды организационных структур управления в гостиничном бизнесе. Как Вы представляете организационную структуру частной гостиницы.

22. Какие показатели оценки деятельности гостиницы влияют на её конкурентосопобность. Приведите примеры и расчеты показателей.

23. Охарактеризуйте жизнедеятельность гостиницы.

24. Проанализируйте бронирование с использованием Интернета и туроператора.

25. Охарактеризуйте групповое бронирование.

26. Какие достоинства и недостатки имеет бронирование туристических услуг по сети Интернет? 27. Охарактеризуйте отчеты по бронированию. В чем заключается суть аннуляции бронирования? 28. Охарактеризуйте ошибки, которые возникают в процессе бронирования номера?

29. Охарактеризуйте общие стандарты качества обслуживания в гостиницах.

30. Охарактеризуйте запросы от организаторов групповых мероприятий в отеле

31. Охарактеризуйте стандарты по групповым бронированиям в отеле

32. Охарактеризуйте услуги, предоставляемые корпоративному клиенту отелем

33. Что нужно контролировать во время проживания группы?

34. Охарактеризуйте ошибки с группами на этапе бронирования

35. Охарактеризуйте критерии контроля качества бронирования номера

36. Охарактеризуйте способы работы с возражениями при бронировании номера.

37. Какие ошибки делает оператор службы бронирования при бронировании номера?

## АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

**ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ЦЕНТРАЛЬНЫЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки

**«Менеджмент гостиничного сервиса»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

«ОРГАНИЗАЦИЯ ПИТАНИЯ В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ»

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

#### 1. Цель реализации программы и планируемые результаты обучения

Рабочая программа «Организация питания в гостиничном комплексе» является частью дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки «Менеджмент гостиничного сервиса», разработанной на основе:

– Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,

– Профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц», утвержденного Приказом Минтруда России от «07» мая 2015 г. № 282н (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 n 37395),

– Положения о структуре дополнительной профессиональной программы АНО ДПО «Центральный многопрофильный институт», утвержденный ректором от 01.09.2016г.

— Требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

— Требований федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения программы слушатель должен:

**уметь:**

- осуществлять планирование потребностей с учетом особенностей работы организаций службы питания; - анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;

- определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами;

-планировать потребности материальных ресурсов (мебели, столовой посуды, приборов, столового белья и оборудования) различных подразделений службы питания;

- организовывать и контролировать процессы подготовки и гостиницы. обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;

**знать:**

- нормативная документы, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания;

- ГОСТ Р 50647-2010. Услуги общественного питания. Термины и определения;

- ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования;

- ГОСТ 50762-2009 Общественное питание. Классификация предприятий;

- ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.

- задачи, функции, особенности организации разных типов и классов, методов и форм обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;

- нормы обслуживания, методики определения численности персонала для предоставления услуг высокого качества; методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале;

- требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания;

- нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей;

В результате изучения программы обучающийся осваивает элементы компетенций:

Перечень общих компетенций элементы, которых формируются в рамках программы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование компетенций** |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам |
| ОК 02 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для  выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие |
| ОК 04 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами,  руководством, клиентами |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом  особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном  языке |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

Перечень профессиональных компетенций элементы, которых формируются в рамках программы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование компетенций** |
| **ВД 2** | Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания |
| ПК 2.1. | Планировать потребности службы питания в материальный ресурс и персонале |
| ПК 2.2. | Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 2.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей |

На реализацию Рабочей программы отводится 64 часа.

Завершается обучение по программе проведением экзамена.

**2. Учебный план программы**

#### «Организация питания в гостиничном комплексе»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование тем** | **Всего, час.** | **В том числе** | | |
| **Лекции** | **Практика** | **Форма**  **контроля** |
| 1. | Структура службы питания в гостиничных предприятиях | 20 | 14 | 6 | - |
| 2. | Планирование деятельности службы питания | 20 | 14 | 6 | - |
| 3. | Виды и способы предоставления услуг питания в гостиничных комплексах | 20 | 14 | 6 | - |
| 4. | **Итоговая аттестация** | 4 |  | 4 | экзамен |
| **ИТОГО** | | 64 | 42 | 22 |  |

**3. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса**

Реализация программы обеспечивается высококвалифицированными педагогическими и научно-педагогическими кадрами, имеющими достаточный опыт работы в области профессиональной деятельности, соответствующей направленности образовательной программы, состоящими в штате АНО ДПО «Центральный многопрофильный институт».

#### 4. Материально-технические условия реализации программы:

Обучение проводится с применением системы дистанционного обучения, которая предоставляет неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде, электронной библиотеке образовательного учреждения из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Электронная информационно-образовательная среда обеспечивает:

* + доступ к учебным программам, модулям, изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам;
  + фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы;
  + проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
  + формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;
  + взаимодействие между участниками образовательного процесса, посредством сети "Интернет".
  + идентификация личности при подтверждении результатов обучения осуществляется с помощью программы дистанционного образования института, которая предусматривает регистрацию обучающегося, а так же персонифицированный учет данных об итоговой аттестации.

#### 5. Учебно-методическое обеспечение программы

1. Журнал для отельеров [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://hotelier.pro/>

2. Васильева, И. В. Технология продукции общественного питания: учебник для СПО [Электронный ресурс] - Режим доступа: [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)

3. Портал о гостиничном бизнесе [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://prohotel.ru>

**Информационное обеспечение обучения**

1. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.

**6. Оценочные материалы**

Перечень вопросов к экзамену

1. Основные функции ресторанного хозяйства как составляющей инфраструктуры туризма.

2. Особенности предоставления услуг питания для организованных и индивидуальных туристов. 3. Виды предприятий ресторанного хозяйства в зависимости от режима работы и организационных форм.

4. Основные тенденции развития предприятий ресторанного хозяйства.

5. Создание международных ресторанных цепей: особенности видов и форм собственности предприятий ресторанного хозяйства.

6. Определение ресторанного хозяйства и его основные направления дальнейшего развития.

7. Определение предприятия общественного питания, его функции, отраслевые, организационно-экономические и социальные особенности (краткая характеристика).

8. Организационно-экономические особенности производственно-торговой деятельности предприятия общественного питания.

9. Особенности социального характера деятельности предприятий общественного питания.

10. Отраслевые особенности деятельности предприятий общественного питания.

11. Определение типа предприятий ресторанного хозяйства и их классификация.

12. Классификация предприятий общественного питания в зависимости от характера производства.

13. Классификация предприятий общественного питания в зависимости от ассортимента.

14. Характеристика классов предприятий общественного питания.

15. Классификация предприятий общественного питания в зависимости от времени, места функционирования и обслуживаемого контингента.

16. Характеристика типов предприятий ресторанного хозяйства.

17. Характеристика типов столовых как одного из основных видов предприятий общественного питания.

18. Определение ресторана, характеристика их типов и классов.

19. Характеристика вагонов-ресторанов и купе-буфетов.

20. Определение кафе и их классификация.

21. Характеристика и виды специализированных предприятий общественного питания.

22. Предприятия по отпуску готовой продукции домой и магазины кулинарии: цель создания и особенности функционирования.

23. Определение бара, характеристика типов и особенности деления на классы.

24. Характеристика буфетов, кафетериев и магазинов кулинарных изделий.

25. Характеристика фабрик-заготовительных, фабрик-кухонь.

26. Характеристика комбинатов питания и специализированных кулинарных цехов.

27. Характеристика основных услуг и нормативных документов предприятий ресторанного хозяйства.

28. Основные требования, предъявляемые к услугам общественного питания и характеристика дополнительных услуг.

29. Особенности деятельности предприятий быстрого обслуживания за рубежом.

30. Сущность оперативного планирования производства предприятия общественного питания.

31. Характеристика меню и его видов.

32. Нормативная документация заведений общественного питания.

## АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

**ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ЦЕНТРАЛЬНЫЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки

**«Менеджмент гостиничного сервиса»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

«АНИМАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ОТЕЛЕ»

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

#### 1. Цель реализации программы и планируемые результаты обучения

Рабочая программа «Анимационная деятельность в отеле» является частью дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки «Менеджмент гостиничного сервиса», разработанной на основе:

– Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,

– Профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц», утвержденного Приказом Минтруда России от «07» мая 2015 г. № 282н (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 n 37395),

– Положения о структуре дополнительной профессиональной программы АНО ДПО «Центральный многопрофильный институт», утвержденный ректором от 01.09.2016г.

— Требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

— Требований федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения программы слушатель должен:

**уметь:**

- осуществлять планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

- оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

- определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами;

- организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы цели, средства и формы обслуживания технологии организации процесса обслуживания гостей регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;

- организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы;

- выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности;

- выполнять регламенты службы обслуживания и эксплуатации;

- разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных организовывать подготовку к работе необходимых для оказания услуги ресурсов:

- комплектация рабочей тележки, выбор чистящих и моющих средств, постельного и банного белья, инвентаря, оборудования, и эффективного их использования;

**знать:**

- правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

- методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания, методика определения численности работников для качественного обслуживания гостей;

- задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице требования к обслуживающему персоналу, целями деятельности гостиницы;

- кадровый состав службы, его функциональные обязанности;

- квалификационные характеристики должностей (профессий) сферы гостиничного сервиса требования к персоналу гостиничного предприятия порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы виды стимулирования труда персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, их эффективность;

- особенности системы стимулирования сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в т ч. различных категорий работников;

- система мотивации и оплаты труда;

- Регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

- требования к их формированию; правила обслуживания и внутреннего распорядка в гостиницах;

- правила техники безопасности, противопожарной безопасности;

- правила поведения работников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.

В результате изучения программы обучающийся осваивает элементы компетенций:

Перечень общих компетенций элементы, которых формируются в рамках программы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование компетенций** |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам |
| ОК 02 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для  выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие |
| ОК 04 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами,  руководством, клиентами |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом  особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном  языке |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

Перечень профессиональных компетенций элементы, которых формируются в рамках программы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование компетенций** |
| **ВД 3** | Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда |
| ПК 3.1. | Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 3.2. | Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 3.3. | Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей |

На реализацию Рабочей программы отводится 68 часа.

Завершается обучение по программе проведением зачета.

**2. Учебный план программы**

#### «Анимационная деятельность в отеле»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование тем** | **Всего, час.** | **В том числе** | | |
| **Лекции** | **Практика** | **Форма**  **контроля** |
| 1. | Виды услуг, предоставляемых гостиницей | 6 | 4 | 2 | - |
| 2. | Организация досуга и свободного времени проживающих | 6 | 4 | 2 | - |
| 3. | Предоставление туристического и экскурсионного обслуживания | 6 | 4 | 2 | - |
| 4. | Анимационные программы в средствах размещения и их особенности | 40 | 28 | 12 | - |
| 5. | **Итоговая аттестация** | 4 |  | 4 | экзамен |
| **ИТОГО** | | 62 | 40 | 22 |  |

**3. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса**

Реализация программы обеспечивается высококвалифицированными педагогическими и научно-педагогическими кадрами, имеющими достаточный опыт работы в области профессиональной деятельности, соответствующей направленности образовательной программы, состоящими в штате АНО ДПО «Центральный многопрофильный институт».

#### 4. Материально-технические условия реализации программы:

Обучение проводится с применением системы дистанционного обучения, которая предоставляет неограниченный доступ к электронной информационно-образовательной среде, электронной библиотеке образовательного учреждения из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Электронная информационно-образовательная среда обеспечивает:

* + доступ к учебным программам, модулям, изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам;
  + фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы;
  + проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
  + формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;
  + взаимодействие между участниками образовательного процесса, посредством сети "Интернет".
  + идентификация личности при подтверждении результатов обучения осуществляется с помощью программы дистанционного образования института, которая предусматривает регистрацию обучающегося, а так же персонифицированный учет данных об итоговой аттестации.

#### 5. Учебно-методическое обеспечение программы

#### Информационное обеспечение обучения

1. ГОСТ Р 53423-2009 Туристические услуги. Гостиницы и другие средства размещения. Термины и определения. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010

2. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. – Введ. 2013–01–01. – М.: Стандартинформ, 2013

3. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009

4. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.

5. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями) постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 // режим доступа: справочно-правовая система Гарант.

**Интернет-источники:**

6. Журнал для отельеров [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://hotelier.pro/>

7. Издательская группа. Ряд деловых журналов по бухгалтерии, менеджменту, маркетингу. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.dis.ru>

8. Портал о гостиничном бизнесе [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://prohotel.r

**6. Оценочные материалы**

Перечень вопросов к экзамену

1. Виды игр, их характеристика. Особенности подготовки и проведения игр по направлениям.

2. Инновационные формы использования анимационных технологий.

3. Сценарные и режиссёрские основы технологии анимационной деятельности.

4. Анимация туристского обслуживания как инструмент привлечения туристов.

5. Должностные обязанности специалиста-аниматора.

6. Творческое использование приёма иллюстрации в проведении анимационных, конкурсных и шоу-программ.

7. Принципы и методы контроля и учёта эффективности анимационной деятельности.

8. Особенности в драматургии построения лекции, доклада, устного рассказа.

9. Средства художественной выразительности в использовании анимационных технологий.

10. Особенности драматургического построения анимационно-театрализованных программ.

11. Методы изложения материала в театрализованном представлении.

12. Роль импровизации и экспромта в вопросах управления аудиторией.

13. Развитие драматургии в композиционно-логическом построении материала анимационного мероприятия.

14. Способы создания благоприятной атмосферы, психологического настроя аудитории.

15. Общее в работе специалиста–аниматора и актёра во время выступления в анимационных программах.

16. Этапы работы по подготовке анимационных программ с использованием инновационных технологий.

17. Специфика диалогических форм информационной деятельности.

18. Профессиональное мастерство специалиста–аниматора.

19. Методы подготовки и проведения монологических форм информационно – анимационной деятельности.

20. Понятие «художественность речи» и особенности её выразительности.

21. Драматургическая основа анимационной деятельности в туризме.

22. Методические приёмы активизации собеседников в диалогических формах информационно–анимационной деятельности.

23. Виды услуг комплексного туристского анимационного мероприятия.