## 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 предоставляемыхуслуг– 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 гостиничнойиндустрии |
| Экономика организации | – Фирма как основной субъект рыночной экономики– Организационная структура управления гостиничнымпредприятием– Экономический отдел как важное звено в структурегостиничного 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 многообразиеэтических 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, продвиженияи реализации туристского продукта– Формальности в международном туризме |
| Оформление приема, размещения и выписки гостей | – Нормативные документы, регламентирующие деятельностьгостиниц– Служба приема и размещения– Планирование деятельности службы приема и размещения– Охрана труда в гостинице. Проведение инструктажей дляработников 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 иэксплуатации номерного фонда– Организация и контроль качества обслуживания– Организация и технология обслуживания гостиничного фонда |
| Анимационная деятельность в отеле | Услуги гостиниц:1. Виды услуг, предоставляемых гостиницей2. Организация досуга и свободного времени проживающих3. Предоставление туристического и экскурсионногообслуживанияАнимационные программы (анимационные программы всредствах 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 месяццикла |
| 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 месяццикла |
| 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** |  |