## 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** |  |