

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«АКАДЕМИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА И РЕСТОРАЦИИ»**

УТВЕРЖДЕНО
Директор АНО ДПО
«Академия гостеприимства и ресторации»
«31» августа 2021 г.


/ Князев Б.А.


**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
(ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ)
«Управляющий гостиницы»**

Одобрено на заседании Педагогического совета
Протокол № 2 от 30.08.2021 г.

Разработчики программы:
Биттер Н.В., к.п.н., доцент;
Зарецкая Е.В., преподаватель первой категории;
Щиголев Н.И., преподаватель первой категории.

I Общая характеристика программы

1.1. Цель реализации программы.

Формирование и приобретение слушателями знаний, умений и навыков в области управления гостиницей.

Планируемые результаты обучения.

- знание законов и иных нормативно-правовых актов РФ в сфере гостиничных услуг;
- знание стандартов и операционных процедур, определяющих работу всех подразделений и служб гостиничного предприятия;
- умение планировать труд работников гостиницы;
- навыки подготовки к проверкам контролирующих организаций;
- знание требований классификации гостиничных предприятий;
- навыки управления персоналом.

Слушатели будут совершенствовать следующие профессиональные компетенции:

- способность организовывать работу персонала гостиницы;
- владение методиками управления персоналом;
- навыки подготовки и проведения кампаний по продвижению гостиницы.

1.2 Категория слушателей.

К освоению программы повышения квалификации «Управляющий гостиницы» допускаются выпускники высших профессиональных учебных заведений.

1.3 Трудоемкость освоения программы – 120 часов.

1.4 Форма обучения – очная, с отрывом от работы.

1.5 Форма итоговой аттестации – экзамен в устной форме.

1.6 Выдаваемый документ – удостоверение о повышении квалификации.

II Содержание программы

2.1 Учебный план программы повышения квалификации

№ п/п	Наименование разделов	Общая трудоемкость, часов	Всего ауд. час.	Аудиторные занятия, час		СРС, час	Форма контроля
				лекции	практические		
1	Международные стандарты индустрии.	10	6	4	2	4	
2	Менеджмент	10	6	4	2	4	
3	Организация обслуживания.	10	6	4	2	4	
4	Квалификационные требования к персоналу.	8	6	4	2	2	
5	Профессиональная этика.	10	6	4	2	4	
6	Маркетинг	8	6	4	2	2	
7	Нормативно-правовая база деятельности гостиничных предприятий.	10	6	4	2	4	
8	Охрана труда и техника безопасности.	8	6	4	2	2	
9	Производственная практика.	40					
10	Итоговая аттестация.	6	4		4	2	Экзамен
Итого:		120	52	32	20	28	

2.2 Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование разделов	Общая трудоемкость, часов	Всего ауд. час.	Аудиторные занятия, час		СРС, час
				лекции	практические	
1	Международные стандарты индустрии.	10	6	4	2	4
1.1	История гостиничного дела.	6	4	4	0	2
1.2	Типология гостиничных предприятий	4	2	0	2	2
2	Менеджмент.	10	6	4	2	4
2.1	Элементы системы управления персоналом.	6	4	2	2	2
2.2	Мотивация и адаптация персонала.	4	2	2	0	2
3	Организация обслуживания.	10	6	4	2	4
3.1	Технологический цикл обслуживания гостя.	2	2	0	0	2
3.2	Документация СПиР.	8	4	4	2	2
4	Квалификационные требования к персоналу.	8	6	4	2	2
4.1	Требования к образованию и квалификации.	4	4	2	2	0
4.2	Требования к внешнему виду и здоровью.	4	2	2	0	2
5	Профессиональная этика.	10	6	4	2	4
5.1	Темы, запрещенные для разговора.	4	2	2	0	2
5.2	Решение конфликтных ситуаций.	6	4	2	2	2
6	Маркетинг.	8	6	4	2	2
6.1	Способы рекламы гостиничных услуг.	2	2	2	0	0
6.2	Оценка эффективности рекламных кампаний.	6	4	2	2	2
7	Нормативно-правовая база деятельности гостиничных предприятий.	10	6	4	2	4
7.1	Международные нормативные документы.	4	2	2	0	2
7.2	Законодательство РФ в области предоставления гостиничных услуг.	6	4	2	2	2
8	Охрана труда и техника безопасности.	8	6	4	2	2
8.1	Охрана труда.	4	2	2	0	2
8.2	Пожарная безопасность.	4	4	2	2	0
9	Производственная практика.	40				
10	Итоговая аттестация.	6	4		4	2
Итого:		120	52	32	20	28

2.3 Календарный учебный график (представлен в виде расписания занятий)

2.4 Рабочие программы разделов

Раздел 1. Международные стандарты индустрии.

Тема 1.1 История гостиничного дела.

Вопросы, раскрывающие содержание темы.

История развития индустрии гостеприимства в Европе, Римской империи, в Америке. История гостиничной индустрии в России. Строительство курортных гостиниц в XIX в. Гостиничная индустрия в первые годы Советской власти. Гостиничная индустрия в послевоенный период. Гостиничное хозяйство России в конце XX в. Развитие гостиничного дела в Алтайском крае и г. Барнауле.

Тема 1.2. Типология гостиничных предприятий

Вопросы, раскрывающие содержание темы.

Понятие гостиничных услуг и их особенности. Модели гостеприимства и их характеристика. Классификация гостиничных предприятий по различным критериям.

Перечень практических (семинарских) занятий.

№ темы	Наименование практического занятия	Ауд. час.
1.2	Определение классификационных признаков гостиничного предприятия.	2

Раздел 2. Менеджмент.

Тема 2.1. Элементы системы управления персоналом.

Вопросы, раскрывающие содержание темы.

Система управления персоналом в гостинице. Планирование персонала. Подбор кадров. Найм. Адаптация персонала. Мотивация в гостинице. Обучение и повышение квалификации персонала.

Тема 2.2. Мотивация и адаптация персонала.

Вопросы, раскрывающие содержание темы.

Виды мотивации в гостинице. Метода поднятия мотивации и вовлеченности сотрудников. Наставничество как способ адаптации.

Перечень практических (семинарских) занятий.

№ темы	Наименование практического занятия	Ауд. час.
2.1	Разработка программы адаптации для сотрудников.	2

Раздел 3. Организация обслуживания.

Тема 3.1. Технологический цикл обслуживания гостя.

Вопросы, раскрывающие содержание темы.

Технологический цикл обслуживания. Основные этапы и их характеристика. Понятие и виды комфорта в гостиничном предприятии.

Тема 3.2. Документация СПиР.

Вопросы, раскрывающие содержание темы.

Документы по регистрации российских и иностранных граждан. Оформление документов на забытые вещи. Акты порчи имущества. Счета на оплату.

Перечень практических (семинарских) занятий.

№ темы	Наименование практического занятия	Ауд. час.
3.2	Заполнение бланков, необходимых при работе администратора гостиницы.	2

Раздел 4. Квалификационные требования к персоналу.

Тема 4.1. Требования к образованию и квалификации.

Вопросы, раскрывающие содержание темы.

Подготовка персонала для индустрии гостеприимства. Повышение квалификации.

Тема 4.2. Требования к внешнему виду и здоровью.

Вопросы, раскрывающие содержание темы.

Требования к внешнему виду сотрудников различных служб гостиницы.
Медицинские осмотры персонала.

Перечень практических (семинарских) занятий.

№ темы	Наименование практического занятия	Ауд. час.
4.1	Составление должностной инструкции сотрудников различных служб.	2

Раздел 5. Профессиональная этика.

Тема 5.1. Этическое влияние руководителя.

Вопросы, раскрывающие содержание темы.

Кодекс этики сотрудников. Правила общения с гостями и персоналом. Этическая беседа и улаживание.

Тема 5.2. Решение конфликтных ситуаций.

Вопросы, раскрывающие содержание темы.

Причины возникновения конфликтных ситуаций в гостинице. Правила поведения в конфликтной ситуации. Правило выхода из конфликта LAST.

Перечень практических (семинарских) занятий.

№ темы	Наименование практического занятия	Ауд. час.
5.2	Решение конфликтных ситуаций.	2

Раздел 6. Маркетинг.

Тема 6.1. Способы рекламы гостиничных услуг.

Вопросы, раскрывающие содержание темы.

Маркетинговые исследования. Наружная реклама. Реклама в сети Интернет. Социальные сети как способ продвижения отеля.

Тема 6.2. Оценка эффективности рекламных кампаний.

Вопросы, раскрывающие содержание темы.

Экономическая и коммуникативная эффективность рекламы. Методы оценки.

Перечень практических (семинарских) занятий.

№ темы	Наименование практического занятия	Ауд. час.
6.2	Подготовка чек-листа для оценки коммуникативного эффекта рекламы.	2

Раздел 7. Нормативно-правовая база деятельности гостиничных предприятий.

Тема 7.1. Международные нормативные документы.

Вопросы, раскрывающие содержание темы.

Международные гостиничные правила.

Тема 7.2. Законодательство РФ в области предоставления гостиничных услуг.

Вопросы, раскрывающие содержание темы.

Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 N 152-ФЗ. ФЗ от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия

окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1. ФЗ от 18.07.2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации». Основные положения. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации 2021 года. Положение о классификации гостиниц 2021 года.

Перечень практических (семинарских) занятий.

№ темы	Наименование практического занятия	Ауд. час.
7.2	Разбор кейсов по использованию норм законодательства при прохождении проверок контролирующих организаций.	2

Раздел 8. Охрана труда и техника безопасности.

Тема 8.1. Охрана труда.

Вопросы, раскрывающие содержание темы.

Безопасность труда. Инструктажи по охране труда. Аттестация рабочих мест.

Тема 8.2. Пожарная безопасность.

Вопросы, раскрывающие содержание темы.

Порядок действий сотрудников в случае возникновения пожара. Предупреждение пожара. Системы обеспечения пожарной безопасности.

Перечень практических (семинарских) занятий.

№ темы	Наименование практического занятия	Ауд. час.
8.2	Разработка инструкции по пожарной безопасности для сотрудников гостиницы.	2

Раздел 9. Производственная практика.

Задание на практику определяется программой производственной практики.

Раздел 10. Итоговая аттестация.

Экзамен проводится в традиционной форме.

Вопросы к экзамену:

1. Основные функции и состав гостиничных служб.
2. Нормативно – правовая база гостиничной индустрии.
3. Требования, предъявляемые к сотрудникам различных подразделений.
4. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице.
5. Работа с жалобами. Виды критики. Приемы психологической защиты.
6. Требования к охране труда и пожарной безопасности.
7. Технологический цикл обслуживания гостя.
8. Понятие управления персоналом.
9. Кадровая политика гостиницы.
10. Элементы системы управления персоналом в гостинице.
11. Мотивация сотрудников.
12. Программы адаптации в отеле.
13. Виды рекламы, используемой в продвижении гостиничных предприятий.
14. Оценка эффективности рекламы.
15. Подготовка гостиницы к классификации.
16. Интернет-продвижение отеля.

III Организационно-педагогические условия реализации программы

3.1 *Материально-технические условия* – аудитория для проведения лекционных и практических занятий с мультимедийным оборудованием.

3.2 *Учебно-методическое и информационное обеспечение программы* – учебно-методические материалы (учебные пособия, периодические издания, раздаточный материал и т.д.):

1. Березовая, Л.Г. История туризма и гостеприимства / Л.Г. Березовая. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 477 с.
2. Васильева, А.Я. Взаимодействие службы приема, размещения и выписки гостей с другими службами отеля / А.Я. Васильева // Тенденции и закономерности развития современного российского общества: экономика, политика, социально-культурная и правовая сферы. – 2020. – №1. – С. 57-58.
3. Ибрагимова А.Р. Анализ организации работы службы приема и размещения гостиницы / А.Р. Ибрагимова, Ш.Ш. Галимов // Молодежь. ТУРИЗМ. Образование. – 2017. – №2. – С. 150-153.
4. Николенко, П.Г. Гостиничная индустрия / П.Г. Николенко, Е.А. Шамин, Ю.С. Ключева. – М.: Издательство Юрайт, 2020. – 449 с.
5. Тимохина, Т.Л. Организация гостиничного дела / Т.Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2020. – 331 с.
6. Фаустова, Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах / Н.В. Фаустова. – М.: Издательство Юрайт, 2020. – 188 с.
7. Слепцова, Е.В. Персонал как одна из составляющих гостиничного продукта / Е.В. Слепцова, К.Г. Семенихина // Экономика и бизнес: теория и практика – 2017. – №7. – С. 64-67.
8. Соловьева, Н.С. Персонал как фактор конкурентоспособности гостиницы / Н.С. Соловьева // Менеджмент предпринимательской деятельности, 2016. – №5. – С. 218-221.
9. Усова, А.А. Особенности управление персоналом в гостиницах / А.А. Усова // Менеджмент предпринимательской деятельности, 2016. – № 6. – С. 236-237.
10. Чуваткин, П.П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования / П.П. Чуваткин, С.А. Горбатов. – М.: Издательство Юрайт, 2020. – 280 с.

3.3 *Кадровое обеспечение программы* – реализация программы обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими среднее профессиональное образование или высшее образование, соответствующее направленности дополнительной профессиональной программы.

IV Оценочные материалы

Оценка качества освоения программы проводится в форме внутреннего мониторинга методом наблюдения по мере участия слушателей в освоении программы. При оценке используются такие оценочные средства, как устный опрос, доклад.

Итоговая аттестация организована в форме устного экзамена.

Вопросы к экзамену:

1. Основные функции и состав гостиничных служб.
2. Нормативно – правовая база гостиничной индустрии.
3. Требования, предъявляемые к сотрудникам различных подразделений.
4. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице.
5. Работа с жалобами. Виды критики. Приемы психологической защиты.
6. Требования к охране труда и пожарной безопасности.
7. Технологический цикл обслуживания гостя.

8. Понятие управления персоналом.
9. Кадровая политика гостиницы.
10. Элементы системы управления персоналом в гостинице.
11. Мотивация сотрудников.
12. Программы адаптации в отеле.
13. Виды рекламы, используемой в продвижении гостиничных предприятий.
14. Оценка эффективности рекламы.
15. Подготовка гостиницы к классификации.
16. Интернет-продвижение отеля.