

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Российский новый университет»
Центр непрерывного образования (ЦНО)



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Г.А. Шабанов

«18» апреля 2016 г.

**Дополнительная профессиональная программа переподготовки
«Современные тенденции управления гостиничным предприятием»**

Москва, 2016

1. НАИМЕНОВАНИЕ И ЦЕЛЬ ОСВЕНИЯ ПРОГРАММЫ «СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫМ ПРЕДПРИЯТИЕМ»

Программа «Современные тенденции управления гостиничным предприятием» ориентирована на переподготовку кадров для гостиничного бизнеса.

Цель программы - дать представление о технологии работы гостевых служб в системах предоставления гостиничных услуг, её роли и значении для эффективного процесса функционирования современной гостиницы. Проанализировать производственные процессы и методы, с помощью которых осуществляются трудовые операции персонала гостевых служб в гостинице. Научить правильно, выбирать и применять оптимальные технологии предоставления гостиничных услуг для решения конкретных задач, стоящих перед гостевыми службами современных предприятий индустрии гостеприимства разного масштаба и форм организации.

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

В результате освоения программы обучающийся должен овладеть следующими компетенциями:

А) профессиональными компетенциями:

ПК-5- способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения

ЭТАПЫ (УРОВНИ), ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ, КРИТЕРИИ ОСВОЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
		Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Базовый уровень (этап) готовность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, (ПК - 5 –Б)	Владеть: Эффективного управления производственно-хозяйственной деятельностью предприятия (ПК -5 -Б –В1)	- не владеет навыками эффективного управления производственно-хозяйственной деятельностью предприятия	-частично владеет навыками эффективного управления производственно-хозяйственной деятельностью предприятия	-владеет навыками эффективного управления производственно-хозяйственной деятельностью предприятия	-великолепно владеет навыками эффективного управления производственно-хозяйственной деятельностью предприятия
	Проведения маркетингового исследования (ПК -5 -Б –В2)	-не владеет навыками проведения маркетингового исследования	-частично владеет навыками проведения маркетингового исследования	владеет навыками проведения маркетингового исследования	-великолепно владеет навыками проведения маркетингового исследования
	Навыками организации и мотивации для раскрытия потенциала потребителей с различными психофизическими возможностями. (ПК -5 -Б –В3)	-не владеет навыками организации и мотивации для раскрытия потенциала потребителей с различными психофизическими возможностями.	-частично владеет навыками организации и мотивации для раскрытия потенциала потребителей с различными психофизическими возможностями.	-владеет навыками организации и мотивации для раскрытия потенциала потребителей с различными психофизическими возможностями.	-великолепно владеет навыками организации и мотивации для раскрытия потенциала потребителей с различными психофизическими возможностями.
	Приемами изучения личности потребителя Методиками диа-	-не владеет приемами изучения личности потре-	-частично владеет приемами изучения лично-	-владеет приемами изучения	-великолепно владеет приемами изучения

	гностирования поведения и влияния на потребителя (ПК -5-Б –В4)	бителя Методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя	сти потребителя Методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя	личности потребителя Методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя	личности потребителя Методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя
	Уметь: Уметь управлять производственно - хозяйственной деятельностью предприятия (ПК -5 -Б –У1) Анализировать материал по внешней и внутренней среде предприятия (ПК -5 -Б –У2) Определять психотип потребителей Оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей (ПК - 5-Б –У3) Применять методики психодиагностики: экспресс – диагностики потребителей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя (ПК-5-Б –У4)	-не умеет управлять производственно - хозяйственной деятельностью предприятия -не умеет анализировать материал по внешней и внутренней среде предприятия -не умеет определять психотип потребителей Оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей -не умеет применять методики психодиагностики: экспресс – диагностики потребителей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя	-частично умеет управлять производственно - хозяйственной деятельностью предприятия -частично умеет анализировать материал по внешней и внутренней среде предприятия -частично умеет определять психотип потребителей Оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей -частично умеет применять методики психодиагностики: экспресс – диагностики потребителей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя	умеет управлять производственно - хозяйственной деятельностью предприятия -умеет анализировать материал по внешней и внутренней среде предприятия -умеет определять психотип потребителей Оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей -умеет применять методики психодиагностики: экспресс – диагностики потребителей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя	-великолепно умеет управлять производственно - хозяйственной деятельностью предприятия -великолепно умеет анализировать материал по внешней и внутренней среде предприятия -великолепно умеет определять психотип потребителей Оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей -великолепно умеет применять методики психодиагностики: экспресс – диагностики потребителей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя
	Знать: Организационно - управленческую структуру компании (ПК - 5 -Б – 31) Внутреннюю и внешнюю среду предприятия (ПК -5 -Б –32)	-не знает организационно - управленческую структуру компании -не знает внутреннюю и внешнюю среду предприятия	-частично знает организационно - управленческую структуру компании -частично знает внутреннюю и внешнюю среду предприятия	-знает организационно - управленческую структуру компании - знает внутреннюю и внешнюю среду предприятия	-великолепно знает организационно - управленческую структуру компании -великолепно знает внутреннюю и внешнюю среду предприятия

	Основные потребности и психофизические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности; (ПК - 5 -Б –33) Методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя (ПК -5-Б –34)	-не знает основные потребности и психофизические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности; -не знает методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя	-частично знает основные потребности и психофизические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности; -частично знает методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя	-знает основные потребности и психофизические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности; -знает методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя	-великолепно знает основные потребности и психофизические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности; -великолепно знает методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя
Повышенный уровень (этап) способность способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, (ПК -5 –П)	Владеть: Основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе; (ПК-5 –П-В1); -Навыками грамотного письма и устной речи, способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности, культурой речи; (ПК -5 -П –В2) Профессионального обслуживания потребителей (ПК-5-П –В3); -Приемами обслуживания в бесконфликтной работе в процессе сервисной деятельности. (ПК-5 -П –В4)	-не владеет основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе; -не владеет навыками грамотного письма и устной речи, способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности, культурой речи; -не владеет навыками профессионального обслуживания потребителей -не владеет приемами обслуживания в бесконфликтной работе в процессе сервисной деятельности	-частично владеет основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе; -частично владеет навыками грамотного письма и устной речи, способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности, культурой речи; -частично владеет навыками профессионального обслуживания потребителей - частично владеет приемами обслуживания в бесконфликтной работе в процессе сервисной деятельности	владеет основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе; -владеет навыками грамотного письма и устной речи, способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности, культурой речи; -владеет навыками профессионального обслуживания потребителей - владеет приемами обслуживания в бесконфликтной работе в процессе сервисной деятельности	владеет основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе; -великолепно владеет навыками грамотного письма и устной речи, способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности, культурой речи; -великолепно владеет навыками профессионального обслуживания потребителей - великолепно владеет приемами обслуживания в бесконфликтной работе в процессе сервисной деятельности

	Уметь: Обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально- культурных и психологических особенностей; (ПК- 5-П- У1); - Использовать знание русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности; (ПК- 5-П –У2) Использовать знание предоставления услуг (ПК -5-П –У3); Работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности. (ПК- 5-П –У4)	-не умеет обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально- культурных и психологических особенностей; - не умеет использовать знание русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности; -не умеет использовать знание предоставления услуг -не умеет работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности	-частично умеет обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально- культурных и психологических особенностей; - частично умеет использовать знание русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности; -частично умеет использовать знание предоставления услуг -частично умеет работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности	умеет обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально- культурных и психологических особенностей; - умеет использовать знание русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности; -умеет использовать знание предоставления услуг -умеет работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности	-великолепно умеет обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально- культурных и психологических особенностей; - великолепно умеет использовать знание русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности; -великолепно умеет использовать знание предоставления услуг -великолепно умеет работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности
	Знать: Способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; (ПК-5-П-31) - Основы современного языка и культуры речи, основные принципы построения диалога; (ПК - 5 -П –32) Стандарты обслуживания потребителей; (ПК - 5-П –33) Культуру реализации сервисной деятельности; (ПК -5 -П –34)	-не знает способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; - не знает основы современного языка и культуры речи, основные принципы построения диалога; -не знает стандарты обслуживания потребителей; -не знает культуру реализации сервисной деятельности;	-частично знает способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; -частично знает основы современного языка и культуры речи, основные принципы построения диалога; -частично знает стандарты обслуживания потребителей; -частично знает культуру реализации сервисной деятельности;	знает способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; -знает основы современного языка и культуры речи, основные принципы построения диалога; -знает стандарты обслуживания потребителей; -знает культуру реализации сервисной деятельности;	Великолепно знает способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; -великолепно знает основы современного языка и культуры речи, основные принципы построения диалога; -великолепно знает стандарты обслуживания потребителей; -великолепно знает культуру реализации сервисной деятельности;

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
		Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Базовый уровень (этап) готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения (ПК -5 –Б)	Владеть: - Навыками по урегулированию проблем, согласно нормативно- правовым документам; (ПК-5 -Б –В1) - Навыками заполнения технологической документации в процессе обслуживания гостей; (ПК - 5 -Б –В2) - Приемами обслуживания в бесконфликтной работе в процессе сервисной деятельности. (ПК - 5 -Б –В3)	- не владеет навыками по урегулированию проблем, согласно нормативно- правовым документам; - не владеет навыками заполнения технологической документации в процессе обслуживания гостей -не использует приемы обслуживания в бесконфликтной работе в процессе сервисной деятельности.	-частично владеет навыками по урегулированию проблем, согласно нормативно- правовым документам; - частично владеет навыками заполнения технологической документации в процессе обслуживания гостей -частично использует приемы обслуживания в бесконфликтной работе в процессе сервисной деятельности.	владеет навыками по урегулированию проблем, согласно нормативно- правовым документам; - владеет навыками заполнения технологической документации в процессе обслуживания гостей -использует приемы обслуживания в бесконфликтной работе в процессе сервисной деятельности.	-великолепно владеет навыками по урегулированию проблем, согласно нормативно- правовым документам; - великолепно владеет навыками заполнения технологической документации в процессе обслуживания гостей -великолепно использует приемы обслуживания в бесконфликтной работе в процессе сервисной деятельности.
	Уметь: - Применять на практике правовые и нормативные документы, регулирующие гостиничную деятельность (ПК-5 -Б –У1); -Использовать документооборот в процессе обслуживания гостей; (ПК-5 -Б –У2) - Работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности. (ПК-5 -Б –У3)	-не применяет на практике правовые и нормативные документы, регулирующие гостиничную деятельность -не использует документооборот в процессе обслуживания гостей; - не умеет работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности.	-частично применяет на практике правовые и нормативные документы, регулирующие гостиничную деятельность -частично использует документооборот в процессе обслуживания гостей; - частично умеет работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности.	-применяет на практике правовые и нормативные документы, регулирующие гостиничную деятельность -использует документооборот в процессе обслуживания гостей; - умеет работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности.	-великолепно применяет на практике правовые и нормативные документы, регулирующие гостиничную деятельность -великолепно использует документооборот в процессе обслуживания гостей; - великолепно умеет работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности.

	Знать: - Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; (ПК-5 -Б –31) - Технологическую документацию гостиничного предприятия (ПК-5 -Б –32) -Культуру реализации сервисной деятельности; (ПК- 5-Б –33)	-не знает правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; -не знает технологическую документацию гостиничного предприятия -не знает культуру реализации сервисной деятельности;	-частично знает правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; -частично знает технологическую документацию гостиничного предприятия -частично знает культуру реализации сервисной деятельности;	-знает правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; -знает технологическую документацию гостиничного предприятия -знает культуру реализации сервисной деятельности;	-великолепно знает правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; -великолепно знает технологическую документацию гостиничного предприятия -великолепно знает культуру реализации сервисной деятельности;
Повышенный уровень (этап) Способность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения (ПК-5 –П)	Владеть: - Применения стандартов в гостиничной деятельности; (ПК- 5-П –В1) Методами контроля и оценки качества гостиничных услуг, измеряя удовлетворённости потребителей и персонала (ПК-5 -П –В2) Технологией разработки стандартов организации; (ПК-5 -П –В3) Изучения международного опыта в сфере стандартизации (ПК-5 -П –В4) Технологией разработки стандартов организации (ПК-5 -П –В5) Методами контроля и оценки	-не умеет применять стандарты в гостиничной деятельности; - не умеет использовать методами контроля и оценки качества гостиничных услуг, измеряя удовлетворённости потребителей и персонала -не владеет навыками по использованию технологией разработки стандартов организации; - не применяет международный опыт в сфере стандартизации - не использует технологию разработки стандартов организации	-частично умеет применять стандарты в гостиничной деятельности; -частично умеет использовать методами контроля и оценки качества гостиничных услуг, измеряя удовлетворённости потребителей и персонала -частично владеет навыками по использованию технологией разработки стандартов организации; -частично применяет международный опыт в сфере стандартизации - частично использует технологию разработки стандартов организации - частично владеет навыками	-умеет применять стандарты в гостиничной деятельности; - умеет использовать методами контроля и оценки качества гостиничных услуг, измеряя удовлетворённости потребителей и персонала -владеет навыками по использованию технологией разработки стандартов организации; - применяет международный опыт в сфере стандартизации - использует технологию разработки стандартов организации	-великолепно умеет применять стандарты в гостиничной деятельности; - великолепно умеет использовать методами контроля и оценки качества гостиничных услуг, измеряя удовлетворённости потребителей и персонала -великолепно владеет навыками по использованию технологией разработки стандартов организации; - великолепно применяет международный опыт в сфере стандартизации - великолепно использует технологию разработки стандартов организации - великолепно

качества гостиничных услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала (ПК-5 -П –В6) Приемами работы с жалобами потребителей (ПК-5 -П –В7)	- не владеет навыками методами контроля и оценки качества гостиничных услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала -не владеет приемами работы с жалобами потребителей	методами контроля и оценки качества гостиничных услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала -частично владеет приемами работы с жалобами потребителей	- владеет навыками методами контроля и оценки качества гостиничных услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала - владеет приемами работы с жалобами потребителей	владеет навыками методами контроля и оценки качества гостиничных услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала - великолепно владеет приемами работы с жалобами потребителей
Уметь: Применять профессиональные стандарты обслуживания (ПК-5 -П –У1); - Применять методы оценки качества гостиничных услуг и обслуживания потребителей (ПК-5 -П –У2) Применять знания в области стандартизации гостиничных услуг и контроля их выполнения. (ПК-5 -П –У3) Применять знания в области стандартизации гостиничных услуг и контроля их выполнения (ПК-5 -П –У4) Разрабатывать стандарты в сфере гостиничного хозяйства (ПК- 5-П –У5) Выделять и определять методы контроля гостиничных услуг (ПК-5 -П –У6) Применять методы оценки каче-	-не умеет применять профессиональные стандарты обслуживания - не умеет применять методы оценки качества гостиничных услуг и обслуживания потребителей -не умеет применять знания в области стандартизации гостиничных услуг и контроля их выполнения. -не умеет применять знания в области стандартизации гостиничных услуг и контроля их выполнения -не умеет разрабатывать стандарты в сфере гостиничного хозяйства -не умеет выделять и определять методы контроля гостиничных услуг -не умеет применять методы	-частично применяет профессиональные стандарты обслуживания -частично применяет методы оценки качества гостиничных услуг и обслуживания потребителей -частично применяет знания в области стандартизации гостиничных услуг и контроля их выполнения. -частично умеет применять знания в области стандартизации гостиничных услуг и контроля их выполнения -частично умеет разрабатывать стандарты в сфере гостиничного хозяйства -частично умеет выделять и определять методы контроля гостиничных услуг	-применяет профессиональные стандарты обслуживания - применяет методы оценки качества гостиничных услуг и обслуживания потребителей -применяет знания в области стандартизации гостиничных услуг и контроля их выполнения. -умеет применять знания в области стандартизации гостиничных услуг и контроля их выполнения -умеет разрабатывать стандарты в сфере гостиничного хозяйства -умеет выделять и определять методы контроля гостиничных услуг -умеет приме-	-великолепно применяет профессиональные стандарты обслуживания - великолепно применяет методы оценки качества гостиничных услуг и обслуживания потребителей -великолепно применяет знания в области стандартизации гостиничных услуг и контроля их выполнения. -великолепно умеет применять знания в области стандартизации гостиничных услуг и контроля их выполнения -великолепно умеет разрабатывать стандарты в сфере гостиничного хозяйства -великолепно умеет выделять и определять методы контроля гостиничных услуг

	ства гостиничных услуг и обслуживания потребителей, (ПК-5 -П –У7)	оценки качества гостиничных услуг и обслуживания потребителей,	-частично умеет применять методы оценки качества гостиничных услуг и обслуживания потребителей,	нять методы оценки качества гостиничных услуг и обслуживания потребителей,	-великолепно умеет применять методы оценки качества гостиничных услуг и обслуживания потребителей,
	Знать: - Стандарты обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения. (ПК-5 -П –31) -Характеристики, показатели и методы контроля качества услуг и продукции (ПК-5 -П –32) - Методы и инструменты управление качеством, измерения удовлетворенности потребителей (ПК-5 -П –33) - Основные положения национальной системы стандартизации. Национальные стандарты на услуги, организацию работ по стандартизации (ПК-5 -П –34) Разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов (ПК-5 -П –35) Факторы, определяющие качество. Характеристики, показатели и методы контроля качества услуг и продукции (ПК-5 -П –36)	-не знает стандарты обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения. -не знает характеристики, показатели и методы контроля качества услуг и продукции - не знает методы и инструменты управление качеством, измерения удовлетворенности потребителей - не знает основные положения национальной системы стандартизации. Национальные стандарты на услуги, организацию работ по стандартизации Не знает алгоритм разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов -не знает факторы, определяющие качество. Характеристики, показатели и методы контроля качества услуг и продукции	-частично знает стандарты обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения. -частично знает характеристики, показатели и методы контроля качества услуг и продукции - частично знает методы и инструменты управление качеством, измерения удовлетворенности потребителей - частично знает основные положения национальной системы стандартизации. Национальные стандарты на услуги, организацию работ по стандартизации -частично знает алгоритм разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов -частично знает факторы, определяющие качество. Характеристики, показатели и методы контроля качества услуг и продукции	-знает стандарты обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения. -знает характеристики, показатели и методы контроля качества услуг и продукции - знает методы и инструменты управление качеством, измерения удовлетворенности потребителей - знает основные положения национальной системы стандартизации. Национальные стандарты на услуги, организацию работ по стандартизации Знает разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов -знает факторы, определяющие качество. Характеристики, показатели и методы контроля качества услуг и продукции	-великолепно знает стандарты обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения. -великолепно знает характеристики, показатели и методы контроля качества услуг и продукции - великолепно знает методы и инструменты управление качеством, измерения удовлетворенности потребителей - великолепно знает основные положения национальной системы стандартизации. Национальные стандарты на услуги, организацию работ по стандартизации -великолепно знает разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов -великолепно знает факторы, определяющие качество. Характеристики, показатели и методы контроля качества услуг и продукции -великолепно

	Методы и инструменты управления качеством, измерения удовлетворенности потребителей, ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге, организацию контроля качества гостиничных услуг (ПК-5 -П – 37)	-не знает методы и инструменты управления качеством, измерения удовлетворенности потребителей, ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге, организацию контроля качества гостиничных услуг	-частично знает методы и инструменты управления качеством, измерения удовлетворенности потребителей, ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге, организацию контроля качества гостиничных услуг	-знает методы и инструменты управления качеством, измерения удовлетворенности потребителей, ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге, организацию контроля качества гостиничных услуг	знает методы и инструменты управления качеством, измерения удовлетворенности потребителей, ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге, организацию контроля качества гостиничных услуг
--	---	--	--	---	--

3. ОБЪЕМ ПРОГРАММЫ ПЕРЕПОДГОТОВКИ

Программа переподготовки предполагает изучение 8 разделов. Общая трудоёмкость дисциплины составляет 288 часов (8 зачётных единиц).

Общий объем учебной дисциплины

№	Форма обучения	Семестр	Общая трудоемкость		В том числе контактная работа с преподавателем				Самост. Работа	Промеж. Аттестация
			в з.е	в часах	Всего	Лекции	Практ. Занятия	Интерак. Занятия		
1	Очная	456	8	288	142	52	90	32	110	36 (Экзамен + Зачет + ИАР)
2	Заочная	23	8	288	40	12	28	8	231	17 (Экзамен+Зачет+ИАР)

Распределение учебного времени по разделам и видам учебных занятий

А) Очная форма обучения

№	Наименование разделов, тем учебных занятий	Всего часов	Контактная работа с преподавателем			Из них с использованием интерактивных технологий	Самост. Работа
			Всего	Лекции	Практические занятия		
1	Раздел 1 Характеристика производственно-технологических процессов в предприятиях индустрии гостеприимства.	32	18	7	11	4	14
2	Раздел 2 Порядок разработки технологии гостиничной деятельности.	32	18	7	11	4	14
3	Раздел 3 Основы производственно-технологической деятельности гостиничных предприятий.	32	18	7	11	4	14
4	Раздел 4 Технология работы основных служб гостиницы.	32	18	7	11	4	14
5	Раздел 5 Стандартизация производственно-технологических процессов и операций по предоставлению основных и дополнительных услуг.	32	18	6	12	4	14
6	Раздел 6 Технология гостиничной деятельности в гостиницах с широким ассортиментом услуг.	31	17	6	11	4	14
7	Раздел 7 Формы и содержание документов по технологии гостиничной деятельности, осуществляемой на территории Российской Федерации.	31	18	6	12	4	13
8	Раздел 8 Основные направления совершенствования технологии гостиничной деятельности.	30	17	6	11	4	13
	Защита ИАР	36					
	Итого:	288	142	52	90	32	110

Распределение учебного времени по разделам и видам учебных занятий

Б) Заочная форма обучения

№	Наименование разделов, тем учебных занятий	Всего часов	Контактная работа с преподавателем			Из них с использованием интерактивных технологий	Самост. Работа
			Всего	Лекции	Практические занятия		
1	Раздел 1 Характеристика производственно-технологических процессов в предприятиях индустрии гостеприимства.	33	5	2	3	1	28
2	Раздел 2 Порядок разработки технологии гостиничной деятельности.	34	6	2	4	1	28
3	Раздел 3 Основы производственно-технологической деятельности гостиничных предприятий.	32	4	1	3	1	28
4	Раздел 4 Технология работы основных служб гостиницы.	32	4	1	3	1	28
5	Раздел 5 Стандартизация производственно-технологических процессов и операций по предоставлению основных и дополнительных услуг.	32	4	1	3	1	28
6	Раздел 6 Технология гостиничной деятельности в гостиницах с широким ассортиментом услуг.	36	6	2	4	1	30
7	Раздел 7 Формы и содержание документов по технологии гостиничной деятельности, осуществляемой на территории Российской Федерации.	36	5	1	4	1	31
8	Раздел 8 Основные направления совершенствования технологии гостиничной деятельности.	36	6	2	4	1	30
	Защита ИАР	17					
	Итого:	288	40	12	28	8	231

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ

Раздел 1. Характеристика производственно-технологических процессов в предприятиях индустрии гостеприимства.

Основные функции подразделений предприятий индустрии гостеприимства. Сущность и содержание технологических процессов и операций в гостиницах. Взаимосвязь функций подразделений гостиниц с решением задач приёма, размещения и обслуживания гостей. Классификационные требования и качественные характеристики предприятий индустрии гостеприимства. Особенности процессов производства услуг гостеприимства и их

технологический цикл. Схемы технологических процессов, отражающих производство услуг различными видами предприятий гостеприимства. Связь технологий с целями гостиничного предприятия, его подразделениями, организационной структурой и служащими. Специализация и взаимодействие функциональных подразделений гостиниц, их особенности и масштабы производства услуг. Характеристика производственных процессов в гостиничном предприятии. Понятие гостиничного продукта, гостевого цикла и его характеристики. Состав и назначение помещений гостиницы. Структура номерного фонда. Концепция обслуживания гостей. Классы обслуживания и особенности применения технологий. Понятие стандартов обслуживания. Определения и ключевые термины в индустрии гостеприимства. Основные функции и виды ответственности службы приёма и размещения гостиницы.

Литература:

А) основная: 1-9;

Б) дополнительная: 1-8.

Раздел 2. Порядок разработки технологии гостиничной деятельности.

Правила взаимодействия и коммуникации между подразделениями и служащими гостиничных предприятий. Понятие качества исполнения услуги гостеприимства и эффективности работы служащих предприятия гостеприимства. Методы и гарантии обеспечения приёма и обслуживания гостей на высоком уровне. Понятие о методиках бездефектной организации работы гостевых служб отеля. Составление схемы полного описания технологических требований, которыми определяется качество размещения и гостеприимства. Состав и содержание методики разработки технологии приёма и обслуживания гостей. Основные процессы, операции и методы предупреждения ошибочных действий гостевых служб. Отражение положений технологии в стандартах обслуживания гостей. Определение границ ответственности подразделений и персонала гостиницы за выполнение всех технологических процессов и операций. Оформление положений технологии по приёму и обслуживанию гостей на основе приемлемых решений. Квалификационные требования к профессиям и должностям работников гостиниц. Контроль качества услуг и технологических операций в гостиничной деятельности. Профиль должностных компетенций менеджера и администратора гостиницы.

Литература:

А) основная: 1-9;

Б) дополнительная: 1-8.

Раздел 3. Основы производственно-технологической деятельности гостиничных предприятий.

Организационно - управленческая структура гостиничного предприятия. Понятие, цель, принципы построения организационной структуры управления гостиничным предприятием. Виды организационных структур в системе гостеприимства. Службы гостиницы и их функции. Принципы оптимального взаимодействия служб в гостинице. Понятия: «Индустрия гостеприимства», «Маркетинг», «Главная цель маркетинга в индустрии гостеприимства». Понятие систем классификации средств размещения и их отличительные особенности.

Отечественная классификация гостиниц. Понятия: «Средство размещения», «Номер в средстве размещения», «Номерной фонд». Классификация номерного фонда, согласно системе классификации гостиниц и других средств размещения в РФ. Основные цели системы классификации гостиниц и других средств размещения.

Кодекс отношений между гостиницами и турфирмами. Договорные отношения между клиентом и гостиничным предприятием. «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Общее понятие «технология». Виды гостиничных технологий. Понятие и виды технологических процессов в гостинице. Этапы проведения функционального анализа гостиничных технологий. Производственно- технологический процесс гостиничного предприятия.

Типы производства гостиничных услуг. Принципы организации производственного процесса в гостиничном предприятии. Технологический цикл обслуживания гостей в гостиницах и других средствах размещения. Этапы технологического цикла обслуживания гостей. Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения туристов. Гостиничные технологии. Операционный процесс обслуживания. Технология работы с жалобами гостей отеля и методы рационального урегулирования жалоб. Техника и технология поведения с агрессивными клиентами в отеле. Технология «Анонимная инспекция».

Литература:

А) основная: 1-9;

Б) дополнительная: 1-8.

Раздел 4. Технология работы основных служб гостиницы.

Место, роль и функции службы приёма и размещения гостей. Полный цикл приёма, обслуживания и выписки гостей. Операционные процессы приёма и размещения гостей. Информация о гостинице, процесс консультирования клиентуры, разработка программ пребывания в отеле. Бронирование услуг отеля. Источники и каналы получения запросов о бронировании услуг предприятий гостеприимства. Типы бронирований и формы гарантий. Порядок подтверждения бронирований. Порядок и виды расчетов при оказании гостиничных услуг. Сроки аннуляции заявок на бронирование. Обработка письменных заявок на бронирование услуг гостиниц. Порядок корректировки и внесения изменений в программы пребывания. Встреча и приветствие гостей по прибытии в аэропорт и гостиницу. Уточнение способов оплаты услуг. Оформление заезда в гостиницу, регистрационные формальности, выбор гостевого номера и размещение гостей. Особенности регистрации туристских групп. Регистрация иностранных гостей и туристов. Визовое обслуживание. Правила миграционного учёта и пребывания. Перечень и формы документов по учёту и использованию номерного фонда гостиниц. Правила оформления документации по учёту и использованию номерного фонда средств размещения туристов. Выдача ключей (магнитной карты-ключа) и карточки гостя. Оказание услуг по доставке багажа в номер. Обязанности подносчика багажа. Правила расчётов с проживающими гостями. Контроль использования номерного фонда гостиницы. Выплата компенсаций за неиспользованное обслуживание. Форма и содержание справок для получения компенсации через турфирму. Ответственность служащих отеля за несоблюдение технологии размещения и гостеприимства.

Литература:

А) основная: 1-9;

Б) дополнительная: 1-8.

Раздел 5. Стандартизация производственно-технологических процессов и операций по предоставлению основных и дополнительных услуг.

Понятие профессиональных стандартов в гостиничной деятельности, применяемых в гостиницах различного типа. Количественные и качественные характеристики технологического процесса приобретения дополнительных услуг. Подтверждение соответствия, стандартизация услуг, сертификация и аккредитация. Общие принципы абсолютных стандартов приёма и обслуживания гостей, оснащения и оборудования предприятий гостеприимства. Профессиональная этика и профессиональные отношения в сфере гостеприимства. Философия предприятия индустрии гостеприимства, морально-нравственные прин-

ципы и профессиональная этика служащих предприятий индустрии гостеприимства.

Этические нормы в сфере гостеприимства, как правила поведения, направленные на возрастание культуры общества. Понятие служебного этикета, вежливости, корректности, тактичности и манеры поведения в гостеприимстве. Определение и виды дополнительных услуг в гостинице. Назначение бюро обслуживания в гостинице и функции персонала этого подразделения. Причины, затрудняющие предоставление дополнительных услуг. Предварительная информация о гостях и рекламно-информационные материалы. Увеличение продолжительности пребывания гостей, как показатель эффективности и качества обслуживания. Основные принципы и технология взаимодействия структурных подразделений гостиничных предприятий по предоставлению дополнительных услуг. Принципы гостеприимства и качественного обслуживания. Предварительная информация о гостях и их предпочтениях. Предоставление услуг гостям «С особым вниманием». Категории и уровни обслуживания по классу «VIP». Факторы, оказывающие влияние на гостеприимство, потребности гостей и клиентуры в дополнительных услугах. Поведение персонала как проявление бережного отношения и заботы о людях и их имуществе. Типичные ситуации, при которых гость нуждается в услугах. Внешний вид и взаимоотношения между сотрудниками, работающими в гостинице. Взаимодействие служащих и гостей в процессе оказания услуг. Систематическая производственно-технологическая деятельность, как основное условие приобретения персоналом гостиницы устойчивых навыков.

Литература:

А) основная: 1-9;

Б) дополнительная: 1-8.

Раздел 6. Технология гостиничной деятельности в гостиницах с широким ассортиментом услуг.

Типология гостиниц и типы гостиничных номеров. Стандартизация оснащения и оборудования гостевых номеров различной категории. Понятие технологии производства и виды уборочных работ в гостинице. Профессиональные средства малой механизации уборочных работ. Обеспечение контроля доступа в гостевые и служебные помещения отеля. Информация гостевых служб о состоянии номерного фонда. Функциональные службы и подразделения гостиницы. Должностные инструкции персонала гостевых служб отеля. Типы гостевых и общественных помещений гостиницы. Технологические помещения гостиницы и их назначение. Зонирование частей и помещений гостиничного комплекса. Местоположение знаков визуальной ориентации. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Технология предоставления услуг бизнес-центра гостиницы. Технология предоставления услуг питания. Технология работы службы «рум-сервис». Бытовое обслуживание гостей. Обеспечение сохранности личного имущества и ценностей гостей. Оказание медицинской помощи в условиях гостиницы. Телекоммуникационные и информационные услуги гостиницы. Предоставление спортивно-оздоровительных услуг в предприятии гостеприимства. Обеспечение отдыха и развлечений в гостинице. Порядок предоставления услуг по парковке и хранению личного транспорта гостей. Соблюдение принципов гостеприимства и гарантий безопасности предприятиями гостеприимства в условиях действия форс-мажорных и других экстремальных обстоятельств.

Расчёты за предоставленные дополнительные услуги. Виды и методы оплаты дополнительных услуг в гостинице.

Литература:

А) основная: 1-9;

Б) дополнительная: 1-8.

Раздел 7. Формы и содержание документов по технологии гостиничной деятельности, осуществляемой на территории Российской Федерации.

Основания для приёма, размещения и обслуживания туристов на территории РФ. Порядок оформления въезда иностранных туристов и гостей в РФ. Туристские формальности и таможенные правила. Порядок регистрации и оформления пребывания туристов в РФ. Формы документов предприятий и организаций в гостеприимстве, применяемые на территории Российской Федерации. Основные виды договоров и формы гарантий предприятий индустрии гостеприимства. Содержание коммерческого предложения о предоставлении услуг при проведении деловых мероприятий. Программы и пакет услуг по проведению деловых мероприятий. Условия размещения и обслуживания участников деловых мероприятий, расчёты цен и формы оплаты. Структура и содержание коммерческого договора о продаже услуг деловых мероприятий. Понятие международных гостиничных правил. Договоры в индустрии гостеприимства, как организационные механизмы обеспечения стандартов, технологии и качества обслуживания.

Требования федерального законодательства, правил и стандартов, предъявляемые к средствам размещения. Лицензирование гостиничной деятельности. Сертификация услуг гостиниц. Общие принципы предотвращения угроз здоровью и жизни гостей. Обеспечение требований безопасности в предприятиях индустрии гостеприимства и задачи служащих гостиницы. Понятие страхования и рисков в индустрии гостеприимства.

Литература:

А) основная: 1-9;

Б) дополнительная: 1-8.

Раздел 8. Основные направления совершенствования технологии гостиничной деятельности.

Применение стандартных комплексов полной автоматизации современных гостиниц. Понятие о новейших технологиях современного управления гостиницами, их модулях и программном обеспечении. Системы и оборудование, используемые для самообслуживания при размещении в гостинице. Автоматизация процесса продажи и бронирования услуг гостиниц. Программное обеспечение для продаж и бронирования гостиничных услуг. Прямое бронирование услуг гостиниц. Развитие систем бронирования гостиничных услуг. On-line бронирование. Internet – продажи. Web – сайт отеля как современный технологический инструмент реализации концепции продаж гостиничного продукта.

Формирование новых отношений между гостями и служащими – ключ к лояльности клиентуры. Выстраивание отношений доверия и взаимных обязательств между гостями и служащими предприятий гостеприимства. Понятие удовлетворённости и лояльности гостя. Развитие отношений доверия и партнерства между администрацией, служащими и гостями. Понимание ценностей и поведение сторон. Структурная модель взаимоотношений и статистические данные исследований факторов лояльности в индустрии гостеприимства. Важнейшие факторы обеспечения и утраты лояльности. Программы, гостиничные продукты и услуги, способствующие формированию лояльности. Улучшение технологии приёма и размещения на основе реакций гостей. Совершенствование индивидуальной работы с гостями отеля и туристами. Обеспечение возможности выбора дополнительных услуг, расширение их видов и улучшение качества. Модификация гостиничного продукта, услуг и методов обслуживания.

Литература:

А) основная: 1-9;

Б) дополнительная: 1-8.

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОГРАММЕ ПЕРЕПОДГОТОВКИ

Самостоятельная работа как вид учебной работы представляет собой способ организации познавательной деятельности студентов, предполагающий выполнения заданий в

отсутствии преподавателя с минимальными ограничениями на время выполнения и использование вспомогательных материалов.

В данном разделе программы приводятся задания для самостоятельной работы:

Темы ИАР

1. Современные технологии обслуживания в гостиницах.
2. Технология бронирования номеров и мест в гостинице.
3. Технология бронирования номеров и мест в гостинице посредством высоких информационных технологий.
4. Технология и организация работы с постоянными гостями отеля. Программы стимулирования и поощрения «частых» гостей.
5. Технология и организация работы службы консьержей, дворецких (батлеров) высококлассного отеля.
6. Технология и организация работы по предоставлению экскурсионного обслуживания клиентам отеля.
7. Технология и организация работы по предоставлению питания клиентам отеля.
8. Технология и организация работы службы кейтеринга гостиничного предприятия.
9. Технология и организация работы отдела по организации банкетов и конференций.
10. Технология и организация работы по организации медицинского обслуживания в гостинице.
11. Технология и организация работы секретариата крупного гостиничного предприятия.
12. Технология и организация работы расчетной части (бухгалтерии) крупного гостиничного предприятия.
13. Технология и организация работы отдела по управлению человеческими ресурсами отеля.
14. Технология и организация работы отдела по обучению крупных сетевых гостиниц.
15. Технология и организация работы отдела маркетинга и продаж гостиниц с иностранным менеджментом.
16. Технология и организация работы отдела по связям с общественностью гостиниц, принадлежащих крупным гостиничным цепям.
17. Технология и организация работы инженерно – технической службы гостиниц европейского уровня обслуживания.
18. Технология и организация работы отдела безопасности в крупных гостиничных комплексах.
19. Технология и организация работы с жалобами клиентов в гостиницах с высокими стандартами обслуживания.
20. Технология и организация работы по контролю качества сервиса в гостиничных предприятиях.
21. Технология и организация работы с агрессивными клиентами и методы урегулирования конфликтов.
22. Технология и организация работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
23. Технология и организация работы по организации персонифицированного, элитного, VIP- обслуживания в отеле.
24. Служебный этикет персонала гостиниц, общие и частные требования.
25. Эстетические и этические критерии гостиничного сервиса.
26. Основы взаимоотношений персонала современного отеля с потребителем гостиничных услуг. Климат внутри коллектива отеля.
27. Факторы обеспечения культуры труда в гостиницах
28. Классификация гостиниц в Российской Федерации и новые направления развития российской индустрии гостеприимства.
29. Общие проблемы качества обслуживания в индустрии гостеприимства.

30. Организационно-управленческие структуры современных гостиничных предприятий.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОГРАММЕ ПЕРЕПОДГОТОВКИ

Средства оценивания:

- письменные краткие опросы в ходе аудиторных занятий;
- проверка выполненных заданий и упражнений;
- выполнение заданий и упражнений в ходе практических занятий,
- защита итоговой аттестационной работы;
- ответы на вопросы при проведении зачета, экзамена.

1) ФОС для зачета

№ п/п.	Наименование раздела (темы) дисциплины	Средства текущего контроля
1.	Раздел 1. Характеристика производственно-технологических процессов в предприятиях индустрии гостеприимства.	Письменные домашние задания по представлению схем процессов при производстве гостиничных услуг
2.	Раздел 2. Порядок разработки технологии гостиничной деятельности.	Граф разработки процессов в гостиничной деятельности
3.	Раздел 3. Основы производственно-технологической деятельности гостиничных предприятий.	Практическая работа по описанию технологического процесса и методам его оценки
4.	Раздел 4. Технология работы основных служб гостиницы.	Письменная работа по заданной теме
5.	Раздел 5. Стандартизация производственно-технологических процессов и операций по предоставлению основных и дополнительных услуг.	Доклад практическому применению стандартов в гостиничной деятельности
6.	Раздел 6. Технология гостиничной деятельности в гостиницах с широким ассортиментом услуг.	Конкретные ситуации по применению технологии гостиничной деятельности в международной практике
7.	Раздел 7. Формы и содержание документов по технологии гостиничной деятельности, осуществляемой на территории Российской Федерации.	Домашнее задание по оформлению документов в технологии гостиничной деятельности
8.	Раздел 8. Основные направления совершенствования технологии гостиничной деятельности.	Эссе по применению новых методов организации гостиничной деятельности в отечественной и зарубежной практике

№	Формируемая компетенция	Показатели сформированности компетенции	ФОС текущего контроля	Промежуточная аттестация
1	ПК-5- способностью контролировать выполнение технологических процессов и должност-	ПК -5-Б	ИАР Задание к зачету. Практическое задание 1-6	Анализ и оценка результатов выполнения задания и ответы на

	ных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения (8 з.е.)	ПК – 5-П	Задание к зачету. ИАР Практическое задание 1-8 Интерактивное задание	экзамене Анализ и оценка результатов выполнения задания и ответы на экзамене
--	--	-----------------	---	--

2) ФОС промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Дайте определение понятиям «индустрия гостеприимства, туристская дестинация, гостиничное хозяйство»
2. История возникновения и развития гостиничного хозяйства
3. Развитие индустрии гостеприимства в современном мире (на примере трех гостиничных сетей)
4. Основные типы гостиничных предприятий и их характеристика (типология)
5. Классификация современных средств размещения. Характеристика основных систем классификаций гостиничных предприятий.
6. Сравнительная характеристика курортных гостиниц и гостиниц делового назначения
7. Малые гостиницы в индустрии гостеприимства и специфика их деятельности
8. Характеристика зданий и сооружений современного гостиничного комплекса
9. Каким классификационным требованиям должна соответствовать гостиница категории 2*.
10. Каким классификационным требованиям должна соответствовать гостиница категории 3*.
11. Каким классификационным требованиям должна соответствовать гостиница категории 4*.
12. Каким классификационным требованиям должна соответствовать гостиница категории 5*.
13. Основные различия между гостиничными предприятиями категорий 4* и 5*
14. Организационная структура управления современного гостиничного предприятия
15. Понятие «гостиничная услуга» и ее специфика (трактовка российского учебника и зарубежного)
16. Гостиничный бренд, корпоративная философия, корпоративная культура
17. Характеристика основных служб отеля.
18. Цикл обслуживания гостей. Характеристика основных этапов
19. Основы маркетинга в индустрии гостеприимства. Позиционирование гостиничного продукта
20. Законодательная основа для гостиничного бизнеса
21. Структура, характеристика и технология работы службы приема и размещения
22. Структура, характеристика и технология работы службы бронирования

23. Структура, характеристика и технология работы службы телефонной службы. Телефонный этикет
24. Структура, характеристика и технология работы службы маркетинга и продаж
25. Политика ценообразования в современном отеле
26. Программы лояльности для гостей отеля
27. Обслуживание VIP – гостей
28. Структура, характеристика и технология работы инженерно – технической службы
29. Структура, характеристика и технология работы службы безопасности
30. Медицинское обслуживание в отеле
31. Структура, характеристика и технология работы административно – хозяйственной службы
32. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиничного предприятия. Роль и принципы взаимодействия
33. Концепция безопасности в современном гостиничном предприятии
34. Характеристика стандартов обслуживания в сфере гостеприимства
35. Помещения гостиничного предприятия. Основные принципы обустройства интерьера гостиницы и номеров
36. Качество гостиничного продукта. Методы повышения качества обслуживания
37. Понятие и роль стандартов в индустрии гостеприимства
38. Основные требования к персоналу отеля. Резюме и этапы собеседования.
39. Охрана труда на предприятиях индустрии гостеприимства
40. Структура , характеристика и технология работы кадровой службы.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПЕРЕПОДГОТОВКИ

А) Основная литература:

1. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Доп.Мир.образ.РФ в кач.учеб.пособ.для студ.учреждений среднего проф.образ. -5-е изд.испр.и доп. -М. 'Академия',2007. -208 с.
 2. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. Учеб.пособ. -3-е изд.,перераб.и доп. -М. ИД "Форум",ИНФРА-М,2010. -352 с.ил.
 3. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 204 с.
 4. Прончева О.К. Технологии продажи в гостиничном деле и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Прончева О.К.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2012.— 82 с.
 5. Кусков А.С. Гостиничное дело [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кусков А.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010.— 328 с.—
 6. Прончева О.К. Специализированные средства размещения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Прончева О.К.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2013.— 96 с.
 7. Чумиков А.Н. Реклама и связи с общественностью. Имидж, репутация, бренд [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Чумиков А.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Аспект Пресс, 2012.— 159 с.
 8. Годин А.М. Брендинг [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Годин А.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 186 с
- Европейский гостиничный маркетинг [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, 2014.— 224 с.—

Б)дополнительная литература:

1. Ветитнев А.М. Интернет-маркетинг санаторно-курортных услуг [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Ветитнев А.М., Ашкинадзе Я.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, 2014.— 160 с.
 3. Гурьянова Ф.А. Информационные технологии обслуживания туристов [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Гурьянова Ф.А., Зуева Л.А., Родигин Л.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российская международная академия туризма, Советский спорт, 2010.— 136 с.
 4. Турковский М. Маркетинг гостиничных услуг [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Турковский М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, 2014.— 296 с.
 5. Тультаев Т.А. Маркетинг гостеприимства [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Тультаев Т.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 296
 6. Виноградова М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса (8-е издание) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова М.В., Панина З.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 446 с
 7. Ефимова Г.Н. Организация обслуживания. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ефимова Г.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2012.—
 8. Трибунская С.А. Rooms Division Operations [Электронный ресурс]/ Трибунская С.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский новый университет, 2012.— 72 с 52 с
- Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм. Учеб.пособ. Рек. УМО. -М.:Альфа-М6 ИН-ФРА=М,2012. -224 с

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПЕРЕПОДГОТОВКИ

А) мультимедийные средства:

1. Видео каталог. Ангелоникс. Телемагазин туров. URL: <http://angelonyx.com>

Б) Интернет – ресурсы:

1. Для профессионалов индустрии гостеприимства. URL: <http://www.hospitality.ru>
2. Журнал «Пять звезд». Гостиничный бизнес. URL: <http://5stars-mag.ru/about/>
3. Журнал «Отель». URL: <http://www.hotelmagazine.ru/>
4. Портал гостиничного бизнеса. URL: <http://www.hotelline.ru/>
5. Индустрия гостеприимства. URL: <http://www.new-hotel.ru/>
6. Главный портал индустрии гостеприимства и питания. URL: <http://www.horeca.ru>
7. «Консультант – плюс» - надежная правовая поддержка. URL: <http://www.consultant.ru/>

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ПРОГРАММЫ ПЕРЕПОДГОТОВКИ

Помимо аудиторных занятий изучение курса «Современные тенденции управления гостиничным предприятием» предполагает самостоятельную работу студентов с рекомендованными учебными пособиями, литературой, периодическими изданиями, другими информационными источниками (в частности, сайтами Интернет), а также материалами лекций по данному курсу.

Понимание и усвоение содержания курса невозможно без четкого знания основных терминов и понятий в туризме, включая профессиональных терминов, используемых в данной дисциплине по каждой конкретной теме. Для получения, закрепления знаний и их применения, в процессе выполнения самостоятельной работы студенты активно используют определения новых терминов, с которыми ознакомились на лекции, а также в рекомендованных учебных и информационных материалах.

Изучаемый курс по своему характеру является дисциплиной, ориентированной на практическую деятельность. Для её успешного освоения студент по мере ознакомления с новыми темами и проблемами самостоятельно находит примеры и рабочие ситуации из всего многообразия производственных процессов в гостиничной деятельности и собственного опыта. К ним относятся примеры организационно – административной, экономической, рекламно-информационной и производственно- коммерческой деятельности гостиничных предприятий, а также других средств размещения туристов, заимствованных из научных социологических исследований и т.п. Студенты используют практические ситуации для получения опыта и знаний, чтобы изучить особенности профессиональной деятельности в области туризма и гостеприимства, соотнося получаемую информацию, теоретические знания технологии гостеприимства с практикой работы современных предприятий индустрии гостеприимства.

Для обеспечения реализации программы в наличии имеются следующее информационные и технические ресурсы: Интернет ресурсы, электронные учебные пособия, персональные компьютеры, информационные носители (как текстовые, так и электронные), учебники и учебные пособия на модульной основе, учебно-методические материалы.

Самостоятельные занятия студентов предполагают выполнение самостоятельной творческой работы над предложенной темой, а также проведение самоконтроля по поставленным вопросам.

Практическое задание 1. Теоретические основы гостиничной деятельности

Вопросы, выносимые на занятия

- Дайте определение понятиям: «Индустрия гостеприимства» (Hospitality industry), «Маркетинг», «Главная цель маркетинга в индустрии гостеприимства».
- Назовите тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства.
- Расскажите об отечественной классификации гостиниц.
- Расскажите о классификации номерного фонда, согласно «Системе классификации гостиниц и других средств размещения», действующей в РФ.
- Дайте определение понятиям: «Гостиница», «Потребитель», «Исполнитель» в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
- Перечислите виды услуг, предоставляемые исполнителем потребителю гостиничных услуг без дополнительной оплаты.
- Интерактивное задание: Провести маркетинговое исследование (сравнительный анализ) гостиничных предприятий 5* и 3*, 4* и 2 *, 5* и 4*.

Литература:

А) основная: 1-9;

Б) дополнительная: 1-8.

Практическое задание 2. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы

Самостоятельно изучаются следующие темы:

- Специфика предоставления услуг в сфере гостеприимства.
- Что следует понимать под определением «услуга»?
- Какие специфические черты характерны для «услуги»?

- В чем суть «неосвязаемости» услуги?
- Что понимают под «неотделимостью источника от объекта» услуги?
- В чем суть «непостоянства качества» услуги?
- Что понимают под «несохраняемостью» услуги?
- Возможна ли материализация неосвязаемого товара (услуги) и каким образом?
- Какова структура уровней «гостиничного продукта»?
- Что понимают под «основным гостиничным продуктом»?
- В чем специфика «дополнительного гостиничного продукта»?
- В чем заключаются особенности «сопутствующего гостиничного продукта»?
- Интерактивное задание: Разработать дополнительный и сопутствующий гостиничный продукт.

Литература:

А) основная: 1-9;

Б) дополнительная: 1-8.

Практическое задание 3. Организация технологических процессов в средствах размещения

Задание, выносимое на занятия

- Каковы цели организационной структуры предприятия?
- Какие организационные структуры управления наиболее распространены в управленческой практике гостиничной отрасли?
 - Дайте определение «структура управления предприятия».
 - Охарактеризуйте линейную организационную структуру управления гостиничного предприятия.
 - В чем состоит специфика функциональной организационной структуры управления гостиничного предприятия?
 - В чем заключаются особенности линейно-функциональной организационной структуры управления гостиничного предприятия?
 - Как выглядит управленческая структура современного отеля?
 - Покажите на примерах зависимость организационно-управленческой структуры отеля от вместимости, категории (классности), назначения, месторасположения, контингента поселяющихся.
 - Расскажите о классификации гостиничных предприятий по форме собственности в РФ
 - Как классифицируются гостиничные предприятия по вместимости в мировой практике?
 - Перечислите службы гостиницы.
 - Подробно расскажите об административно-управленческой службе (Administration Department) гостиницы, ее функциях, составе, подчинённости в ней.

Литература:

А) основная: 1-9;

Б) дополнительная: 1-8.

Практическое задание 4.

- Подробно расскажите о службе приема и размещения (Front Office)
- Гостиницы, ее функциях, составе, подчинённости в ней.
- Подробно расскажите о службе организации общественного питания (Food and Beverage Department) гостиницы, ее функциях, составе, подчинённости в ней.
- Подробно расскажите о коммерческой службе (Sales and Marketing Depart-

ment) гостиницы, ее функциях, составе, подчинённости в ней.

- Подробно расскажите об инженерно-технической службе (Technica Department) гостиницы, ее функциях, составе, подчинённости в ней.

Литература:

А) основная: 1-9;

Б) дополнительная: 1-8.

Практическое задание 5

- Подробно расскажите о вспомогательных и дополнительных службах (Additional Services) гостиницы.
- Приведите данные о необходимом количестве обслуживающего персонала для гостиниц различных категорий.
- Дайте определения понятиям: «Лицо отеля», «Сердце отеля».
- Приведите конкретные примеры взаимодействий различных служб отеля в процессе обслуживания клиентов.
- Дайте определение понятию «Технология».
- Расскажите о четырёх этапах в технологическом цикле обслуживания гостя.
- Охарактеризуйте базовые технологии обслуживания гостиничного предприятия.
- В чем состоит специфика ключевых технологий обслуживания гостиничного предприятия?
- В чем заключаются особенности ведущих технологий гостиничного предприятия?
- Что понимают под «технологическим процессом в гостинице»?
- На какие виды подразделяются технологические процессы по характеру технологических операций?

Литература:

А) основная: 1-9;

Б) дополнительная: 1-8.

Практическое задание 6

- Назовите этапы проведения функционального анализа гостиничных технологий.
- В чем заключается специфика каждого из трех типов производства гостиничных услуг: единичного, серийного и массового?
- На каких принципах строится рациональная организация производственного процесса в гостиничном предприятии?
- В чем заключается суть деятельности отдела бронирования гостиничного предприятия?
- Перечислите наиболее распространенные причины претензий и жалоб гостей. Расскажите о технологии работы с жалобами гостей отеля.
- Перечислите основные ошибки сотрудников гостиницы в работе с жалобами.
- Перечислите шаги в урегулировании жалоб клиентов гостиницы.
- Почему отзывы гостей о пребывании в отеле являются эффективным методом оценки качества обслуживания?
- Какие методы существуют для рационального урегулирования жалоб в гостинице?
- Назовите «Золотые правила» работы с «агрессивными» клиентами.
- Какие существуют рекомендации для сотрудников по поведению с агрессивными клиентами в отеле.
- В чем заключается суть «технологии анонимная инспекция»?

- Приемы стимулирования гостей отеля для написания отзыва о качестве обслуживания.
- **Интерактивное задание – разработка презентаций по предложенным вопросам.**

Литература:

А) основная: 1-9;

Б) дополнительная: 1-8.

Практическое задание 7. Профессиональные стандарты обслуживания

- Как трактуется «понятие «стандарт»?
- Что принято понимать под «стандартом обслуживания»?
- Дайте определение понятию «внутренний маркетинг».
- Какие основные направления включает «внутренний маркетинг»?
- Как организовано обучение персонала в высококлассных гостиничных предприятиях?
- Какие программы мотивации персонала существуют в высококлассных гостиничных предприятиях?
- Расскажите о системе оказания поддержки сотрудникам (пакете социальных льгот) сотрудникам высококлассных гостиниц.
- По каким направлениям осуществляется контроль и оценка работы подчиненных в высококлассных гостиничных предприятиях?
- Какие цели преследует система взаимозаменяемости в гостиницах?
- Что означает понятие «клиентоориентированный подход в обслуживании»?
- Что означает понятие «готовность человека к сервисной деятельности»?
- Что означает понятие «нетипичная ситуация»?
- Как следует вести себя сотрудникам гостиницы в чрезвычайных, нестандартных ситуациях?

Литература:

А) основная: 1-9;

Б) дополнительная: 1-8.

Практическое задание 8.

- Что представляют собой программы поощрения и стимулирования постоянных гостей в высококлассных отелях?
- Что Вы знаете о технологии обслуживания VIP- клиентов в высококлассных отелях?
- Какая продолжительность испытательного срока установлена для сотрудников гостиниц с иностранным менеджментом?
- С какой периодичностью проводится аттестация сотрудников гостиниц с иностранным менеджментом?
- По какой тематике, как правило, проходят тренинги персонала гостиниц?
- Расскажите о стандартах внешнего вида и поведения работника гостиничного бизнеса.
- Перечислите нарушения дисциплины, которые влекут за собой дисциплинарные взыскания (замечания или выговор).
- Перечислите грубые (тяжкие) нарушения дисциплины, которые влекут за собой увольнение сотрудника гостиницы.
- Льготы, предоставляемые, сотрудникам высококлассных гостиниц с иностранным менеджментом.

Литература:

А) основная: 1-9;

Б) дополнительная: 1-8.

Темы интерактивных заданий

1. Особенности технологии гостиничной деятельности в отечественных предприятиях гостеприимства.
2. Технология предоставления медицинских услуг в гостинице.
3. Содержание информационного обеспечения технологии гостиничной деятельности.
4. Влияние технологии размещения и гостеприимства на экономические показатели гостиничного предприятия.
5. Технология работы подразделения гостиницы на основе применения высокотехнологичного оборудования.
6. Технология приёма и обслуживания VIP - гостей.
7. Применение прогрессивных технологий гостеприимства в условиях деятельности отечественных предприятий.
8. Технология предоставления деловых услуг в гостинице.
9. Актуальные вопросы технологии и практики предоставления услуг развлечений в гостинице.
10. Технология обслуживания гостей подразделением «РУМ-СЕРВИС» отеля и показатели экономической эффективности.

10.ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО – ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ПРО- ГРАММЕ ПЕРЕПОДГОТОВКИ

1. Специально оборудованная аудитория (проектор, экран, компьютер с необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения) по технологиям гостиничной деятельности;

2. Для проведения семинарских и практических занятий необходима аудитория, оборудованная трибуной, компьютером, проектором и мультимедийной доской, либо компьютерный класс.

Директор ЦНО

А.С. Епихина

Ст. преподаватель кафедры управления
и инновационных технологий
в туризме и гостиничном бизнесе

Д.Д. Макарова