

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

И.о. ректора Н.В. Гусельникова



Дополнительная профессиональная программа

профессиональной переподготовки

«Руководитель гостиничного предприятия»

Горно-Алтайск
2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения

- 1.1 Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки, реализуемая вузом в рамках направления подготовки 43.03.02 «Туризм».
- 1.2 Нормативные документы для разработки ДПП
- 1.3 Общая характеристика ДПП
 - 1.3.1 Цель ДПП
 - 1.3.2 Срок освоения ДПП
 - 1.3.4 Форма реализации ДПП
- 1.4 Планируемые результаты обучения и требования к слушателю
 - 1.4.1 Планируемые результаты обучения
 - 1.4.2 Требования к слушателям

2. Документы, регламентирующие содержание и организацию образовательного процесса при реализации ДПП

- 2.1 Календарный учебный график и сводные данные по бюджету времени
- 2.2 Учебный план
- 2.3 Учебно-тематический план
- 2.4 Рабочие программы учебных дисциплин (модулей)
 - 2.4.1 Рабочая программа учебного модуля 1
 - 2.4.2 Рабочая программа учебного модуля 2
 - 2.4.3 Рабочая программа учебного модуля 3
 - 2.4.4 Рабочая программа учебного модуля 4
 - 2.4.5 Рабочая программа учебного модуля 5
 - 2.4.6 Рабочая программа учебного модуля 6
 - 2.4.7 Рабочая программа учебного модуля 7
 - 2.4.8 Рабочая программа учебного модуля 4
- 2.5 Программы практик

3. Организационно-педагогические условия

- 3.1 Кадровые условия
- 3.2 Материально-технические условия

4. Оценочные материалы по итоговой аттестации

Приложения

1. Общие положения

1.1 Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки «Руководитель гостиничного предприятия», реализуемая Федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет» (далее **ФГБОУ ВО ГАГУ**) представляет собой систему, документов, разработанную и утвержденную образовательной организацией высшего образования с учетом требований рынка труда (профстандартов) на основе Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки высшего образования (ФГОС ВО) 43.03.02 «Туризм».

ДПП регламентирует цели, планируемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки слушателей и включает в себя: календарный учебный график, учебный план, рабочую программу учебного курса, организационно-педагогические условия, оценочные материалы и иные компоненты.

Структурное подразделение, реализующее ДПП: кафедра экономики, туризма и прикладной информатики Горно-Алтайского государственного университета

Руководитель программы: Куттубаева Т.А., к.э.н., доцент, зав. кафедрой экономики, туризма и прикладной информатики, руководитель Центра развития туризма и гостеприимства.

1.2 Нормативные документы для разработки ДПП профессиональной переподготовки «Руководитель гостиничного предприятия»

Нормативную правовую базу разработки ДПП составляют:

1. Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с последними изменениями и дополнениями);

2. Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утверждённый приказом Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499;

3. Федеральный государственный образовательный стандарт (ФГОС) по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», высшего образования (ВО), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «30» марта 2015 г. № 321;

4. Профессиональный стандарт 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 07.05.2015 г. № 282н.

5. Нормативно-методические документы Минобрнауки России;

6. Устав ФГБОУ ВО ГАГУ.

1.3 Общая характеристика ДПП профессиональной переподготовки «Руководитель гостиничного предприятия»

1.3.1 Цель ДПП - совершенствование и получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности области управления гостиничным предприятием.

1.3.2 Срок освоения ДПП – 3 месяца (256 ч.).

1.3.3 Трудоёмкость ДПП – 256 ч.

1.3.4 Форма реализации ДПП - очно-заочная, с применением дистанционных образовательных технологий.

1.4 Планируемые результаты обучения и требования к слушателю

1.4.1 Планируемые результаты обучения

Программа профессиональной переподготовки обеспечивает формирование у слушателей следующих компетенций в соответствии с требованиями *Профессионального стандарта 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»* утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 07.05.2015 г. № 282н:

ПК-1 – способность обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями гостиничного предприятия.

ПК-2 – способность использовать основные методы и приёмы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений гостиничного предприятия.

ПК-3 – способность применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении деятельности гостиничного предприятия.

ПК-4 – способность применять нормативные правовые акты, нормы материального права в управлении гостиничным бизнесом.

ПК-5 – способность организовать и управлять деятельностью предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений.

ПК-6 – способность применять осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия.

ПК-7 – способность рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности гостиничного предприятия для принятия эффективных управленческих решений.

ПК-8 – способность организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц.

ПК-9 – способность применять технологии и стандарты обслуживания клиентов на гостиничных предприятиях.

В результате обучения выпускник программы будет способен:

- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности гостиничного предприятия;
- организовать деятельность предприятия питания в гостиничном комплексе на основе современных технологий;
- применять нормативные правовые акты, нормы материального права в управлении гостиничным бизнесом;
- организовать и управлять деятельностью предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений;
- осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия;
- рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности гостиничного предприятия для принятия эффективных управленческих решений;
- организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц;
- применять технологии и стандарты обслуживания клиентов на гостиничных предприятиях.

1.4.2 Требования к слушателям

Программа обучения предназначена для руководителей и специалистов организаций, имеющих высшее и среднее профессиональное образование.

2. Документы, регламентирующие содержание и организацию образовательного процесса при реализации ДПП «Руководитель гостиничного предприятия»

2.1 Календарный учебный график

№ п/п	Наименование тем	1 месяц		2 месяц		3 месяц			
		К	СР	К	СР	К	СР	С	ИА
1	Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации	14	14	2					
2	Классификация гостиниц. Требования и порядок проведения классификации гостиниц	8	12						
3	Организация и технология работы основных служб гостиничного предприятия	20	14						
4	Организация и технология работы службы питания гостиничного предприятия			14	14				
5	Управление персоналом гостиничного предприятия			14	14				
6	Экономика гостиничного предприятия			10	10	6	4		
7	Менеджмент и маркетинг гостиничного предприятия			4	6	12	10		
8	Бухгалтерский учёт и налогообложение в гостиничной индустрии					12	6		
9	Стажировка на гостиничном предприятии						8	8	
10	Итоговая аттестация						14		4
11	Всего	42	40	44	44	30	44	8	4

ИА - итоговая аттестация, К – контактная работа, СР – самостоятельная работа С – стажировка

2.2 Учебный план

Учебный план программы профессиональной переподготовки представлен в Приложении 1.

2.3 Учебно-тематический план

Название дисциплин (модуля)	Всего часов	Из них				Форма контроля
		Аудиторная работа			СРС	
		Всего ауд. ч.	Лекции	Практ. занятия		
Модуль 1. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации	30	16	6	10	14	Экзамен
Тема 1.1 Правовые основы предпринимательской деятельности в индустрии гостеприимства	5	3	1	2	2	
Тема 1.2 Правовое регулирование гостиничных услуг	5	3	1	2	2	
Тема 1.3 Правовое регулирование договорных отношений в индустрии гостеприимства	9	5	2	3	4	
Тема 1.4 Основы миграционного учёта в гостиничном бизнесе	4	2	1	1	2	
Тема 1.5 Правовое регулирование трудовых отношений в индустрии гостеприимства	7	3	1	2	4	
Модуль 2. Классификация гостиниц. Требования и порядок проведения классификации гостиниц	20	8	2	6	12	Зачёт
Тема 2.1 Общие положения по классификации гостиниц	3	1	1	-	2	
Тема 2.2 Порядок и технология проведения классификации гостиниц. Подготовительный этап.	5	3	1	2	2	
Тема 2.3 Порядок и технология проведения классификации гостиниц. Требования к гостиницам.	6	2	-	2	4	
Тема 2.4 Порядок и технология проведения классификации гостиниц. Требования к номерному фонду гостиницы	6	2	-	2	4	
Модуль 3. Организация и технология работы основных служб гостиничного предприятия	34	20	6	14	14	Экзамен

Тема 3.1 Гостиница: понятие и классификация. Основные службы гостиничных предприятий	3	1	1	-	2	
Тема 3.2 Технологический цикл обслуживания в гостинице	5	3	1	2	2	
Тема 3.3 Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице	8	4	2	2	4	
Тема 3.4 Служба приёма и размещения гостиничного предприятия: цели, основные функции	7	5	1	4	2	
Тема 3.5 Роль и функции административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия	7	5	1	4	2	
Тема 3.6 Стандарты обслуживания и управление качеством в гостинице	4	2	-	2	2	
Модуль 4. Организация и технология работы службы питания гостиничного предприятия	28	14	4	10	14	Экзамен
Тема 4.1 Организация службы питания в гостиницах	7	3	1	2	4	
Тема 4.2 Технология обслуживания на предприятиях питания гостиничного предприятия	9	5	1	4	4	
Тема 4.3 Особенности внедрения стандартов ХАССП на предприятии питания в гостинице	12	6	2	4	6	
Модуль 5. Управление персоналом гостиничного предприятия	28	14	4	10	14	Экзамен
Тема 5.1 Квалификационные требования к персоналу гостиниц	7	3	1	2	4	
Тема 5.2 Технология набора, отбора и найма персонала гостиничного предприятия	8	4	1	3	4	
Тема 5.3 Развитие персонала в гостинице	4	2	1	1	2	
Тема 5.4 Деловая оценка персонала гостиничного предприятия	4	2	1	1	2	
Тема 5.5 Управление конфликтом на гостиничном предприятии	5	3	-	3	2	
Модуль 6. Экономика гостиничного предприятия	30	16	6	10	14	Зачет
Тема 6.1 Ресурсы гостиничного предприятия	8	4	2	2	4	
Тема 6.2 Ценообразование в гостиничной деятельности	5	3	1	2	2	
Тема 6.3 Издержки и прибыль гостиничного предприятия	7	3	1	2	4	
Тема 6.4 Оценка эффективности деятельности гостиничного предприятия	10	6	2	4	4	
Модуль 7. Менеджмент и маркетинг гостиничного предприятия	32	16	6	10	16	Экзамен
Тема 7.1 Основные управленческие характеристики гостиничного предприятия	4	2	1	1	2	
Тема 7.2 Планирование деятельности предприятия гостиничного бизнеса	4	2	1	1	2	
Тема 7.3 Контроль на гостиничных предприятиях	5	3	1	2	2	
Тема 7.4 Анализ рынка гостиничных услуг	7	3	1	2	4	
Тема 7.5 Исследование потребителей услуг гостиничного предприятия	5	3	1	2	2	
Тема 7.6 Коммуникационная политика гостиничного предприятия	7	3	1	2	4	
Модуль 8. Бухгалтерский учёт и налогообложение в гостиничной индустрии	26	12	4	8	14	Зачет
Тема 8.1 Особенности ведения бухгалтерского учёта на гостиничных предприятиях	6	4	2	2	2	
Тема 8.2 Формы бухгалтерской отчётности гостиничного предприятия	5	3	1	2	2	
Тема 8.3 Налогообложение гостиничного предприятия	9	5	1	4	4	
Модуль 9. Стажировка на гостиничном предприятии	16	8	0	8	8	Зачет
Итоговая аттестация	12	4	0	4	8	Решение и защита кейса
Всего часов	256	128	38	90	128	

2.4 Рабочие программы учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей)

2.4.1 Рабочая программа учебного модуля 1

Модуль 1. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации

Цель и задачи модуля

Цель: формирование у слушателей базовых правовых знаний в области правового регулирования гостиничной индустрии и умений использовать их в своей практической работе.

Задачи:

- усвоение основных правовых категорий;
- ознакомление с положениями нормативных правовых актов, регулирующих отношения в сфере индустрии гостеприимства;
- изучение практики применения нормативных правовых актов, регулирующих отношения в сфере индустрии гостеприимства;
- приобретение навыков решения правовых задач в области гостиничной деятельности;
- обучение навыкам составления юридических документов, используемых в управлении деятельностью предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений.

Требования к уровню освоения содержания модуля:

Учебный модуль обеспечивает формирование у слушателей следующих компетенций:

ПК-3 – способность применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении деятельности гостиничного предприятия.

ПК-4 – способность применять нормативные правовые акты, нормы материального права в управлении гостиничным бизнесом.

В результате изучения модуля слушатель должен:

Знать:

-понятие и виды отношений, регулируемых правом в сфере индустрии гостеприимства для эффективного осуществления планирования и организации деятельности гостиничного предприятия и его функциональных подразделений;

-правовые основы предпринимательской деятельности в индустрии гостеприимства;

-правила предоставления гостиничных услуг.

Уметь:

-осуществлять организацию деятельности предприятия гостиничного бизнеса с учётом требований действующего законодательства и иных нормативных правовых актов.

Владеть:

- навыками применения нормативных правовых актов при планировании и организации деятельности предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений.

Содержание модуля

№ п/п	Темы	Всего часов	Аудиторные занятия		Самост. работа
			лекции	практ. занятия	
1	Правовые основы предпринимательской деятельности в индустрии гостеприимства	5	1	2	2

2	Правовое регулирование гостиничных услуг	5	1	2	2
3	Правовое регулирование договорных отношений в индустрии гостеприимства	9	2	3	4
4	Основы миграционного учёта* в гостиничном бизнесе	4	1	1	2
5	Правовое регулирование трудовых отношений в индустрии гостеприимства	7	1	2	4
	Всего	30	6	10	14

Тема 1. Правовые основы предпринимательской деятельности в индустрии гостеприимства

Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса. Правовое положение индивидуального предпринимателя. Понятие, признаки и виды юридических лиц. Порядок и способы создания субъектов предпринимательской деятельности в индустрии гостеприимства. Правовое регулирование государственной регистрации индивидуальных предпринимателей и юридических лиц. Правовые основы реорганизации и ликвидации юридических лиц. Государственное регулирование предпринимательской деятельности. Ответственность в сфере предпринимательской деятельности. Способы и формы защиты прав субъектов предпринимательской деятельности.

Практикум по выполнению практических заданий.

Тема 2. Правовое регулирование гостиничных услуг

Понятие и содержание гостиничной услуги как объекта гражданского права. Общая классификация гостиничных услуг. Регулирование отношений по предоставлению гостиничных услуг нормами Гражданского кодекса Российской Федерации. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Обязанности исполнителя гостиничных услуг. Порядок и условия предоставления информации об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах. Ответственность исполнителя и потребителя гостиничных услуг. Защита прав потребителей гостиничных услуг. Судебная практика по делам, связанным с оказанием гостиничных услуг.

Практикум по решению ситуационных задач.

Тема 3. Правовое регулирование договорных отношений в индустрии гостеприимства

Понятие и виды гражданско-правовых договоров. Порядок заключения и расторжения договора. Виды договоров, заключаемых в сфере гостиничного дела. Договор на оказание гостиничных услуг: понятие, виды, форма, существенные условия и порядок заключения. Права и обязанности сторон договора на оказание гостиничных услуг. Изменение, расторжение и ответственность сторон по договору на оказание гостиничных услуг. Судебная практика о понуждении обязанной стороны заключить публичный договор оказания гостиничных услуг. Общие положения о договорах купли-продажи, поставки, аренды, перевозки, хранения, комиссии и др. договоров, заключаемых предприятиями в сфере гостиничного дела.

Практикум по выполнению практических заданий и решению ситуационных задач.

Тема 4. Основы миграционного учёта в гостиничном бизнесе

Правовые основы миграционного учёта в Российской Федерации. Цели миграционного учёта. Обязанности администрации гостиницы или иных средств размещения по уведомлению органа миграционного учёта о прибытии иностранного гражданина. Постановка иностранных граждан на учёт по месту пребывания.

Ответственность за нарушение законодательства Российской Федерации о миграционном учёте.

Практикум по решению ситуационных задач.

Тема 5. Правовое регулирование трудовых отношений в индустрии гостеприимства

Понятие и виды источников трудового права. Трудовой кодекс РФ, локальные правовые акты, общие и специальные нормы трудового законодательства. Понятие субъекта трудового права, правовой статус работника, работодателя и иных субъектов трудового права. Понятие трудового договора (контракта). Заключение трудового договора (контракта). Основания прекращения трудового договора. Дисциплинарная и материальная ответственность работников.

Практикум по выполнению практических заданий и решению ситуационных задач.

Формы и процедуры текущего и промежуточного контроля

Практические задания

Задание 1. На примере Вашего гостиничного предприятия, разработайте проект договора оказания услуг на оказание гостиничных услуг.

Задание 2. На примере Вашего гостиничного предприятия, разработайте проект трудового договора с сотрудников гостиницы.

Задание 3. У гражданина Петров возникла предпринимательская идея организации эко-отеля. Денежные средства для реализации идеи у него имелись, практически реализация предпринимательской идеи нуждается в выборе конкретной формы организации бизнеса. Возможные варианты деятельности сводятся к регистрации индивидуального предпринимательства или созданию общества с ограниченной ответственностью. Используя метод ранжирования, определите какой организационно-правовой форме необходимо отдать предпочтение И. Петрову. Для этого заполните сравнительную таблицу. Каждый критерий оцените:

1) либо по бальной системе, например, от 1 до 5 баллов (если критерий является преимуществом – 5 баллов, если недостатком - 1 балл);

2) либо отметьте критерий знаками «+» и «-». Затем по количеству набранных баллов или знаков «+» определите наиболее предпочтительную организационно-правовую форму.

Возможно, для принятия окончательного решения будет недостаточно предложенных в таблице критериев. В этом случае предложите свои критерий для сравнения и включите в таблицу.

Критерий	ИП	ООО	Баллы	
			ИП	ООО
Количество учредителей				
Учредительные документы				
Ответственность по обязательствам				
Госпошлина при регистрации				
Система налогообложения				
Наличие запрещённых видов деятельности				
Требование к уставному капиталу				
Наличие печати и расчётного счета				
Место регистрации				
Возможность использования наёмного труда				
Отчётность				

Задание 4. Какие виды документов необходимо подготовить Петрову (см. предыдущее задание) для государственной регистрации ИП и ООО (выберите из предложенного списка и распределите по организационно-правовым формам)?

- 1) Документ об уплате государственной пошлины.
- 2) Устав.
- 3) Заявление о государственной регистрации.
- 4) Копия основного документа, удостоверяющего личность заявителя;
- 5) Договор об учреждении.
- 6) Документы на юридический адрес.
- 7) Приложение к заявлению с кодами ОКВЭД.
- 8) Протокол (решение) об учреждении.

Ситуационные задачи

Ситуационная задача 1. Гражданин Горелов для временного проживания заключил договор с гостиницей «Алые паруса» сроком на 1 месяц. Горелов ждал важное письмо из г. Москвы. Отправителю в качестве своего адреса указал адрес гостиницы и предупредил администратора, что письмо необходимо доставить ему в номер. 20 февраля 2019 года курьер доставил письмо в гостиницу и передал администратору на ресепшн. 10 марта 2019 года не дождавшись письма к ожидаемому времени, Горелов позвонил отправителю и выяснил, что письмо было доставлено 20 февраля 2019 года. Горелов обратился на ресепшн и получил письмо, но к тому времени необходимость в документах, содержащихся в письме, уже отпала. На замечание Горелова о том, почему письмо ему не было передано, администратор гостиницы ответил, что Горелов не оплатил дополнительную услугу, а без получения платы гостиница не обязан сообщать о получении на имя постояльца корреспонденции, а тем более доставлять ее к нему в номер. *Кто прав в данной ситуации? Свой ответ обоснуйте ссылками на нормативные правовые акты.*

Ситуационная задача 2. На должность дежурного по этажу работодатель принял следующих работников: - гражданку К. (17 лет), получающую среднее профессиональное образование по специальности «Гостиничный сервис». - гражданку С. (25 лет), имеющую высшее образование по направлению подготовки «Туризм» и стаж работы в сфере гостиничной индустрии – три года. При заключении трудового договора по соглашению сторон им был установлен испытательный срок на два месяца. На должность менеджера службы приёма и размещения была принята гражданка Л (30 лет), имеющая среднее профессиональное образование по специальности «Гостиничный сервис» и стаж работы 7 лет. У гражданки Л. на иждивении находятся два ребёнка. Возраст детей составляет три года и один год. Учитывая наличие детей, работодатель при согласовании с ней продолжительности испытательного срока определил ей испытание сроком в две недели. В трудовых договорах, заключённых с ними, был установлен размер ежемесячного оплачиваемого отпуска продолжительностью 28 календарных дней. *Укажите на допущенные работодателем ошибки.*

Ситуационная задача 3. ООО «Туроператор» обратилось в арбитражный суд с иском к ООО «Санаторий» о взыскании задолженности, мотивировав это тем, что между сторонами заключён договор оказания услуг по бронированию номеров и проживанию в отеле на основании заявки ООО «Санаторий». ООО «Туроператор» согласно критериям, указанным в заявке, произвело бронирование номеров в пансионате ООО «Одиссея» для гостей ООО «Санаторий» в заданном количестве. В последующем гости ООО «Санаторий» воспользовались услугами по проживанию в данном пансионате в полном объёме в указанный в заявке период. Но ответчик ненадлежащим образом исполнил обязанность по оплате оказанных истцом услуг. Ответчик возражал против иска, пояснив, что по условиям договора все гости должны были расселяться по семейным номерам. Однако все гости были расселены по двухместным и трёхместным номерам, а для детей

предоставлялись дополнительные места на раскладушках. Договор какого вида был заключён в указанной ситуации? Какие существенные условия содержатся в договорах оказания гостиничных услуг? Оцените обоснованность позиции ответчика. Какое решение должен вынести суд?

Ситуационная задача 4. Гражданин Р. С детьми заселялся в один из отелей города. Пока он оформлял необходимые документы, его дети развлекались на игровой площадке отеля и с ними уже работал аниматор. Вещи гражданина находились в здании отеля, в зоне ожидания клиентов. Когда гражданин Р. Оформил все документы для проживания в отелей, он решил занести вещи в предоставленный ему номер. Однако заметил, что среди его вещей отсутствует багажный саквояж, в котором находились все детские вещи. Гражданин Р. незамедлительно заявил о пропаже вещей представителю отеля. Будет ли гостиница возмещать стоимость утраченных вещей? Решение обоснуйте.

Ситуационная задача 5. В связи с дедовой поездкой в Сочи предприниматель С. остановился в четырехзвездочной гостинице, в одноместном номере. После размещения он обнаружил, что кондиционер в номере не исправлен. С. обратился к администрации гостиницы и потребовал устранения этого недостатка. Однако кондиционер был исправлен только на следующий день. Из-за высокой температуры в номере у С. поднялось артериальное давление в связи, с чем он 11 не смог провести деловую встречу с партнёрами и потерпел значительный материальный ущерб. Предприниматель потребовал возмещения ему всех понесённых убытков, включая упущенную выгоду. Администрация гостиницы отказалась платить, ссылаясь на устранение недостатка своевременно. *Правомерны ли требования предпринимателя С. к администрации гостиницы? Может ли С. требовать возмещения ему морального ущерба от администрации гостиницы? На основании, каких нормативно-правовых актов будет решён?*

Формы и виды самостоятельной работы

Содержание самостоятельной работы: самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, подготовка к выполнению практических заданий, подготовка к итоговой аттестации. Самостоятельная работа слушателя предполагает углубление и закрепление теоретических знаний.

Учебно-методическое обеспечение модуля

Основная литература:

1. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93543.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Захарова, Н. А. Нормативно-правовые основы туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 183 с. — ISBN 978-5-4497-0352-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93540.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная литература:

1. Захарова, Н. А. Правовое положение субъектов, оказывающих дополнительные туристские услуги : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 122 с. — ISBN 978-5-4497-0392-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93547.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело»,

«Менеджмент» / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/72410.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности работников сферы гостиничного дела и туризма : учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. — Саратов : Профобразование, 2022. — 145 с. — ISBN 978-5-4488-1357-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119291.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Интернет-ресурсы

1. <https://rha.ru/> - Официальный сайт Российской Гостиничной Ассоциации
2. <https://prohotel.ru/> - ProHotel.ru - информационно-справочный ресурс, посвящённый гостиничному бизнесу.

2.4.2 Рабочая программа учебного модуля 2

Модуль 2. Классификация гостиниц. Требования и порядок проведения классификации гостиниц

Цель и задачи модуля

Цель: формирование знаний и умений у слушателей в области классификации гостиничных предприятий.

Для достижения цели в ходе учебного модуля предполагается решить **следующие задачи:**

- изучение основ классификации гостиниц;
- рассмотрение требований к гостиницам, номерному фонду, персоналу в соответствии с Положением о классификации гостиниц.

Требования к уровню освоения содержания модуля:

Учебный модуль обеспечивает формирование у слушателей следующих компетенций:

ПК-8 – способность организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц.

В результате изучения модуля слушатель должен:

Знать:

- системы классификаций и типологию гостиниц;
- правовые основы регулирования деятельности гостиниц;
- процедуру классификации гостиниц.

Уметь:

- организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц.

Владеть:

- навыками организации работ по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц.

Содержание модуля

№ п/п	Темы	Всего часов	Аудиторные занятия		Самост. работа
			лекции	практ. занятия	
1.	Общие положения по классификации гостиниц	3	1	-	2
2	Порядок и технология проведения	5	1	2	2

	классификации гостиниц. Подготовительный этап.				
3.	Порядок и технология проведения классификации гостиниц. Требования к гостиницам.	6	-	2	4
4.	Порядок и технология проведения классификации гостиниц. Требования к номерному фонду гостиницы	6	-	2	4
5.	Всего	20	2	6	12

Тема 1. Общие положения по классификации гостиниц

Нормативные основы организации классификации гостиниц. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц». Основные понятия, используемые в Положении о классификации гостиниц. Виды гостиниц и номеров гостиниц, являющихся объектом классификации в соответствии с Положением о классификации гостиниц. Участники классификации гостиниц.

Тема 2. Порядок и технология проведения классификации гостиниц. Подготовительный этап.

Поддача заявки на проведение классификации. Перечень необходимых документов для классификации. Порядок рассмотрения заявления объекта и представленных документов. Оценка полноты информации, необходимой для проведения экспертной оценки объекта. Принятие решения о проведении классификации. Организация взаимодействия с заказчиком услуг по классификации гостиницы. Предклассификационный аудит: технология и порядок его проведения.

Практикум по решению ситуационных задач по подготовке к классификации гостиничного предприятия.

Тема 3. Порядок и технология проведения классификации гостиниц. Требования к гостиницам.

Требования к зданию и прилегающей территории гостиницы. Требования к техническому оборудованию и оснащению гостиницы, Требования к номерному фонду гостиницы. Требования к санитарным объектам общего пользования гостиницы и общественным помещениям. Требования к помещениям для предоставления услуг питания. Требования к услугам гостиницы, в том числе и к услугам питания. Требования к технологии обслуживания, внешнему виду персонала гостиницы.

Практикум по решению ситуационных задач по определению категории гостиничного предприятия.

Тема 4. Порядок и технология проведения классификации гостиниц. Требования к номерному фонду гостиницы

Категории номеров в гостинице. Требования к техническому оснащению номеров в гостинице. Требования к оснащению номеров гостиницы мебелью и инвентарём. Требования к инвентарю и предметам санитарно-гигиенического оснащения номера гостиницы.

Практикум по решению ситуационных задач по определению категории гостиничного номера.

Формы и процедуры текущего и промежуточного контроля

Практические задания

1. В соответствии с Положением о классификации гостиниц, определите, какую категорию можно присвоить гостинице в следующих ситуациях:

1. Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двухспальными кроватями размером 160 x 200 см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, халатом банным, тапочками банными. В гостинице имеются плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс.

2. Гостиница имеет 100% мест в одно- и двухместных номерах, двери и замки с внутренним предохранителем и замком повышенной секретности. Предоставляет следующие услуги: швейцар, обязательная круглосуточная подножка багажа, ежедневная уборка номера горничной с контролем за его состоянием, ежедневная смена постельного белья и полотенец, чистка обуви персоналом гостиницы, услуги бизнес-центра. Площадь санузла — 4,0 м², площадь однокомнатного двухместного номера — 20 м² (после реконструкции).

3. Персонал гостиницы имеет форменную одежду, служебные значки, свободно владеет одним из иностранных языков, имеет профессиональную подготовку, соответствующую выполняемой работе. Гостиничные номера оснащены следующим инвентарём и предметами санитарно-гигиенического оснащения номера: полками для туалетных принадлежностей, полотенцедержателями и крючками для одежды, туалетным мылом в фирменной упаковке, туалетной бумагой, махровой простыней в апартаментах, полотенцами (не менее трёх, в том числе банным). Площадь однокомнатного одноместного номера — 10 м².

4. Гостиница имеет следующее техническое оснащение: радиоприёмник, цветной телевизор в каждом номере, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате, электророзетки с указанием напряжения и др. Водоснабжение: горячее от резервной подстанции на время аварии; имеется оборудование для дополнительной фильтрации воды; кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично; радиотрансляция во всех помещениях, включая лифты; площадь однокомнатного одноместного номера — 12 м².

5. Гостиница имеет площадь двухместного номера 14 м², отдельный от служебного вход, охраняемую автостоянку, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери с внутренним предохранителем. Освещение от потолочного светильника, прикроватного светильника, настольной лампы, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате. Оснащение мебелью: односпальная кровать — 90 x 200 см, двухспальная — 160 x 190 см. Телефонная связь прямая с городской сетью в 100% номеров. Санузел в 100% номеров.

6. Общественные помещения гостиницы имеют мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения, специальное напольное покрытие. При гостинице имеется комната бытового обслуживания. Гостиница предоставляет следующие услуги: служба приёма работает круглосуточно, уборка кроватей горничной, химчистка: исполнение заказа в течение 12 часов, вручение гостям корреспонденции и др. Внутренняя телефонная связь в 100% номеров, смена постельного белья один раз в пять дней, полотенец один раз в три дня.

Формы и виды самостоятельной работы

Содержание самостоятельной работы: самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, подготовка к выполнению практических заданий, подготовка к итоговой аттестации. Самостоятельная работа слушателя предполагает углубление и закрепление теоретических знаний.

Учебно-методическое обеспечение модуля

Основная литература:

1. Гостиничное дело: учебник / под ред. д. иск., проф. Н.М. Мышьяковой, к.культ., доц. С.Г. Шкуропат. — СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2013. — 314 с. — Режим доступа: https://static12.insales.ru/files/1/5000/1348488/original/2013_ГостиничноеДело.pdf

2. Кусков А. С. Гостиничное дело: Учебное пособие. — М.: Дашков и Ко, 2009. — 328 с.

3. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93543.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная литература:

1. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности работников сферы гостиничного дела и туризма : учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. — Саратов : Профобразование, 2022. — 145 с. — ISBN 978-5-4488-1357-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119291.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Захарова, Н. А. Здания и инженерные системы гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 294 с. — ISBN 978-5-4488-0816-6, 978-5-4497-0482-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93539.html>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

3. Павлицева, Н. А. Основы проектирования, строительства и эксплуатации гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Павлицева. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 327 с. — ISBN 978-5-4488-0817-3, 978-5-4497-0483-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93545.html>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

Интернет-ресурсы

1. <https://rha.ru/> - Официальный сайт Российской Гостиничной Ассоциации
2. <https://prohotel.ru/> - ProHotel.ru - информационно-справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу.
3. <https://классификация-туризм.рф/> - Перечень Федеральных объектов размещения, включая отели, пляжи и горнолыжные трассы на территории Российской Федерации, прошедших государственную классификацию.

2.4.3 Рабочая программа учебного модуля 3

Модуль 3. Организация и технология работы основных служб гостиничного предприятия

Цель и задачи модуля

Цель: формирование у слушателей знаний и умений в области организации и технологии основных служб гостиничного предприятия.

Для достижения цели в ходе учебного модуля предполагается решить **следующие задачи:**

- освоение теоретических знаний в области гостиничной деятельности;
- изучение функций различных служб и отделов гостиничного предприятия, их состава, взаимосвязей между ними;
- определение особенностей и методов осуществления технологических процессов в гостиницах, видов и способов оказания основных и дополнительных услуг в гостиницах.

Требования к уровню освоения содержания модуля:

Учебный модуль обеспечивает формирование у слушателей следующих компетенций:

ПК-5 – способность организовать и управлять деятельностью предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений.

ПК-9 – способность применять технологии и стандарты обслуживания клиентов на гостиничных предприятиях.

В результате изучения модуля слушатель должен:

Знать:

- организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиницы;
- основные технологические процессы в гостинице и методы их организации;
- организацию функциональных процессов в гостиницах;
- порядок разработки и содержание стандартов обслуживания и качества работы персонала гостиницы.

Уметь:

- организовывать работу функциональных служб гостиниц;
- анализировать технологические процессы в гостиницах; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов;
- организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в гостинице.

Владеть:

- навыками организации работы в функциональных службах гостиницы;
- навыками применения, адаптации и развития современных технологий обслуживания;
- навыками организации функциональных процессов в гостиницах; применения стандартов в профессиональной гостиничной деятельности.

Содержание модуля

№ п/п	Темы	Всего часов	Аудиторные занятия		Самост. работа
			лекции	практ. занятия	
1.	Гостиница: понятие и классификация. Основные службы гостиничных предприятий	3	1	-	2
2.	Технологический цикл обслуживания в гостинице	5	1	2	2
3.	Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице	8	2	2	4
4.	Служба приёма и размещения гостиничного предприятия: цели, основные функции	7	1	4	2
5.	Роль и функции административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия	7	1	4	2
6.	Стандарты обслуживания и управление качеством в гостинице	4	-	2	2
	Всего	34	6	14	14

Тема 1. Гостиница: понятие и классификация. Основные службы гостиничных предприятий

Определение понятия «гостиница» в нормативных документах. Признаки гостиницы. Классификация гостиниц по месторасположению, по продолжительности работы, по обеспечению питанием, по продолжительности пребывания гостей, по уровню цен, по уровню комфорта, по функциональному назначению и др. Гостиничные цепи: понятие, особенности организации, модели развития.

Организационные структуры управления гостиничных предприятий. Типы организационных структур гостиничных предприятий: особенности, преимущества и недостатки. Основные службы гостиничных предприятий: состав, структура, основные функции.

Тема 2. Технологический цикл обслуживания в гостинице

Процесс обслуживания в гостинице: особенности, этапы. Технологический цикл обслуживания гостей в гостинице. Предварительный заказ мест в гостинице (бронирование): источники получения заявок на бронирование, этапы процесса бронирования, типы и виды бронирования, каналы и способы бронирования, виды заявок на бронирование. Приём, регистрация и размещение гостей: оформление документов при регистрации гостя, правила обслуживания гостя. Предоставление услуг проживания и питания. Предоставление дополнительных услуг. Окончательный расчёт и оформление выезда гостя: оформление и оплата счета гостем за проживание и дополнительные услуги.

Практикум по решению ситуационных задач; по выполнению практических заданий.

Тема 3. Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице

Понятие и виды гостиничных услуг. Основные услуги гостиниц: услуги проживания и услуги питания. Понятие и виды номеров в гостиницах. Типы размещения в гостинице. Общепринятые в международной практике обозначения и сокращения типов и видов размещения, оснащения номеров и др. Порядок расчёта с клиентами за проживание в гостинице. Служба питания гостиничного предприятия. Основные формы питания и виды меню в гостиничных предприятиях. Критерии организации дополнительной услуги в гостинице. Виды дополнительных услуг в гостинице.

Практикум по решению ситуационных задач; по выполнению практических заданий.

Тема 4. Служба приёма и размещения гостиничного предприятия: цели, основные функции

Служба приёма и размещения: цели, основные функции. Отличительные особенности службы приёма и размещения в отелях разного типа. Стандартное оборудование секций службы приёма и размещения. Кадровый состав службы приёма и размещения. Функции основных сотрудников службы. Квалификационные требования к сотрудникам службы приёма и размещения. График работы персонала службы приёма и размещения. Организация рабочего места персонала службы приёма и размещения. Технология приёма, регистрации и размещения гостей. Технология взаимодействия сотрудников службы приёма и размещения с гостями. Принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими службами отеля

Практикум по решению ситуационных задач; по выполнению практических заданий.

Тема 5. Роль и функции административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия

Роль административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия. Административно-хозяйственная служба: цели, основные функции. Отличительные особенности административно-хозяйственной службы в отелях разного типа. Нормативно-правовая база деятельности административно-хозяйственных служб гостиничного предприятия. Структура административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия. Кадровый состав административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия. Функции основных сотрудников службы. Квалификационные

требования, предъявляемые к работникам данной службы. Материально-техническая база административно-хозяйственной службе гостиничного предприятия. Технология проведения работ в административно-хозяйственной службе гостиничного предприятия. Виды уборок и особенности их проведения. Технология уборки номерного фонда гостиницы (последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера). Организация обслуживания особо важных персон (VIP-гостей) в отеле. Уборка в номерах, занятых VIP- гостями. Контроль качества уборки номеров. Организация и технология работы прачечной, функции сотрудников прачечной-химчистки. Озеленение и украшение гостиничных интерьеров. Охрана труда и техника безопасности в гостинице.

Практикум по решению ситуационных задач; по выполнению практических заданий.

Тема 6. Стандарты обслуживания и управление качеством в гостинице

Создание стандартов работы в гостинице и их внедрение. Разработка программы повышения качества обслуживания в гостинице. Методы контроля качества предоставляемой услуги.

Практикум по решению ситуационных задач.

Формы и процедуры текущего и промежуточного контроля

Практические задания

Задание 1. Используя технологию «Путь гостя» на примере Вашего гостиничного предприятия опишите этапы технологического цикла обслуживания в гостинице по следующему алгоритму:

1. Название этапа и потребности, удовлетворяющиеся на данном этапе
2. Подразделение, сотрудник, участвующий в оказании услуг (услуги) на данном этапе
3. Ключевые характеристики услуг (услуги), формируемые на данном этапе и способ их формирования
4. Методы контроля качества обслуживания на данном этапе
5. Возможные меры и способы обеспечения качества обслуживания на данном этапе

Задание 2. На примере Вашего гостиничного предприятия, используя методологию процессного подхода, составьте карту одного из следующих процессов:

- бронирование номера
- процесс приёма гостя при заезде в гостиницу
- процесс организации заезда туристской группы
- процесс организации уборки гостиничного номера
- процесс организации питания в гостинице.

Структура оформления карты процесса:

1. Название процесса
2. Цель и задачи процесса
3. Вход процесса (перечень основных ресурсов и средств, необходимых для осуществления процесса)
4. Выход процесса (результаты процесса) и методы их контроля
5. Владелец процесса (руководитель процесса, исполнители процесса и требования к ним)
6. Перечень основных операций и их составных частей (описание основных элементов процесса обслуживания)
7. Перечень регламентирующих документов
8. Алгоритм процесса обслуживания (в виде блок-схемы)
9. Критерий оценки качества обслуживания

10. Возможности ускорения процесса обслуживания и методы повышения качества обслуживания.

Задание 3. На примере Вашего гостиничного предприятия, используя диаграмму Исикавы, определите факторы, влияющие на качество обслуживания в Вашей гостинице.

Ситуационные задачи

Ситуационная задача 1. По телефону поступает заказ от гостя на бронирование одноместного номера определённой ценовой категории, однако на запрашиваемые даты одноместного номера нужной ценовой категории отсутствуют. *Ваши действия.*

Ситуационная задача 2. По электронной почте поступил заказ на английском языке от туристического агентства на бронирование номеров для группы гостей из 12 человек на 7 дней без указания пожеланий по размещению и тендерной принадлежности (по половому признаку — мужчина/женщина). *Ваши действия.*

Ситуационная задача 3. Поступили дополнительные пожелания к оформлению забронированного номера. Гость просит, чтобы в номере была установлена кровать king-size, а также к заезду украсить номер цветочной композицией и поставить шампанское. *Ваши действия.*

Ситуационная задача 4. В гостиницу «Алтай»**** г-жа Иванова А.А. была поселена по предварительной брони в 2-х комнатный номер 410. Дата заезда — 1 марта, время заезда 13.00., период проживания 5 суток. В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2-х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта. Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г-жа Морозова и отказала клиенту в размещении.

Задание

1. Выявите нарушения в действиях администратора.
2. Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации?
3. Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят?

Ситуационная задача 5. К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостя — молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей — близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

Задание

1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?
2. Назовите основные требования к горничным по взаимодействию с гостями.

Ситуационная задача 6. Менеджер гостиницы «Турист» по управлению качеством услуг, изучая спрос потребителя, постоянно ищет новые идеи. «Новый товар», как правило, является воплощением генерированной идеи менеджмента гостиничного предприятия, его внедрение должно оправдать надежды на существенный прилив дополнительных доходов и прибыли. *Перечислите виды платных и бесплатных дополнительных услуг в гостиницах. Разъясните влияние новых продуктов на психологию клиента. Поясните значение продуктовой инновации, как метода управленческого решения.*

Формы и виды самостоятельной работы

Содержание самостоятельной работы: самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, подготовка к выполнению практических заданий,

подготовка к итоговой аттестации. Самостоятельная работа слушателя предполагает углубление и закрепление теоретических знаний.

Учебно-методическое обеспечение модуля

Основная литература:

1. Гостиничное дело: учебник / под ред. д. иск., проф. Н.М. Мышьяковой, к.культ., доц. С.Г. Шкуропат. – СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2013. – 314 с. – Режим доступа: https://static12.insales.ru/files/1/5000/1348488/original/2013_ГостиничноеДело.pdf
2. Кусков А. С. Гостиничное дело: Учебное пособие. — М.: Дашков и Ко, 2009. — 328 с.
3. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93543.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная литература:

1. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности работников сферы гостиничного дела и туризма : учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. — Саратов : Профобразование, 2022. — 145 с. — ISBN 978-5-4488-1357-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119291.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Радьгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебник для бакалавров / Е. Г. Радьгина. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 165 с. — ISBN 978-5-4497-0797-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99991.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 3-е изд. — Москва : Дашков и Ко, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 176 с. — ISBN 978-5-394-04230-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102280.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Интернет-ресурсы

1. <https://rha.ru/> - Официальный сайт Российской Гостиничной Ассоциации
2. <https://prohotel.ru/> - ProHotel.ru – информационно-справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу.

2.4.4 Рабочая программа учебного модуля 4

Модуль 4. Организация и технология работы службы питания гостиничного предприятия

Цель и задачи модуля

Цель: формирование у слушателей знаний и умений в области организации и технологии службы питания гостиничного предприятия.

Для достижения цели в ходе учебного модуля предполагается решить **следующие задачи:**

- изучение форм и методов организации услуг питания на гостиничных комплексах;
- изучение функций службы питания гостиничного предприятия, его состава, взаимосвязей с другими службами гостиницы;
- определение особенностей и методов обслуживания на предприятиях питания в гостиницах.

- рассмотрение особенностей применения стандартов ХАССП на предприятиях питания в гостиницах.

Требования к уровню освоения содержания модуля:

Учебный модуль обеспечивает формирование у слушателей следующих компетенций:

ПК-4 – способность применять нормативные правовые акты, нормы материального права в управлении гостиничным бизнесом.

ПК-5 – способность организовать и управлять деятельностью предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений.

ПК-9 – способность применять технологии и стандарты обслуживания клиентов на гостиничных предприятиях.

В результате изучения модуля слушатель должен:

Знать:

- организацию и особенности функционирования службы питания гостиницы;
- основные технологические процессы в службе питания гостиницы и методы их организации;
- порядок разработки и содержание стандартов ХАССП.

Уметь:

- организовывать работу службы питания гостиницы;
- обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов службы питания гостиницы;
- организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в службе питания гостиницы;
- разработать стандарты ХАССП для предприятия питания в гостинице.

Владеть:

- навыками организации работы службы питания гостиницы;
- навыками применения, адаптации ХАССП для предприятия питания в гостинице.

Содержание модуля

№ п/п	Темы	Всего часов	Аудиторные занятия		Самост. работа
			лекции	практ. занятия	
1.	Организация службы питания в гостиницах	7	1	2	4
2.	Технология обслуживания на предприятиях питания гостиничного предприятия	9	1	4	4
3.	Особенности внедрения стандартов ХАССП на предприятии питания в гостинице	12	2	4	6
4.	Всего	28	4	10	14

Тема 1. Организация службы питания в гостиницах

Служба питания гостиницы. Выбор, оптимизация и проработка концепции службы питания в зависимости от типа гостиницы. Требования к организации работы службы питания гостиничного предприятия. СанПиН 2.3/2.4.3590-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения»

Практикум по выполнению практических заданий.

Тема 2. Технологии обслуживания на предприятиях питания гостиничного предприятия

Виды и формы организации питания в гостинице. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания. Базовые ресторанные услуги

гостиничного предприятия. Банкетное обслуживание. Специальные формы обслуживания. Организация работы Room Service.

Практикум по выполнению практических заданий.

Тема 3. Особенности внедрения стандартов ХАССП на предприятии питания в гостинице

Принципы обеспечения безопасности концепций ХАССП. Требования ГОСТ Р 51705.1-2001. Рекомендации по применению ГОСТ Р ИСО 22000 для индустрии питания. Разработка плана ХАССП для предприятия. Процесс вовлечения сотрудников компании, организация деятельности рабочей группы ХАССП, анализ работы по реализации плана ХАССП. Этапы разработки программы ХАССП. Анализ рисков и определение критических контрольных точек. Оценка соответствия концепции ХАССП и эффективность ее внедрения.

Практикум по выполнению практических заданий.

Формы и процедуры текущего и промежуточного контроля

Практические задания

Задание 1. На примере Вашего гостиничного предприятия, разработайте блок-схему организации услуг питания.

Задание 2. На примере Вашего гостиничного предприятия, разработайте различные формы обслуживания при организации услуг питания.

Задание 3. На примере Вашего гостиничного предприятия, используя метод «Дерево принятия решений» идентифицируйте критические контрольные точки предприятия питания.

Задание 4. На примере Вашего гостиничного предприятия, разработайте основные моменты производственного контроля по принципам ХАССП на предприятии питания.

Формы и виды самостоятельной работы

Содержание самостоятельной работы: самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, подготовка к выполнению практических заданий, подготовка к итоговой аттестации. Самостоятельная работа слушателя предполагает углубление и закрепление теоретических знаний.

Учебно-методическое обеспечение модуля

Основная литература:

1. Воронина, М. С. Технология открытия, продвижения и функционирования предприятий общественного питания : учебное пособие для СПО / М. С. Воронина. — Саратов : Профобразование, 2022. — 514 с. — ISBN 978-5-4488-1424-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/116306.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93543.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Захарова, Н. А. Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 122 с. — ISBN 978-5-4488-0508-0, 978-5-4497-0400-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93554.html>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

4. Еремеева, Н. Б. Концепция ХАССП на предприятиях общественного питания. Теоретические и практические аспекты : учебное пособие / Н. Б. Еремеева. — Самара :

Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2018. — 188 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/90526.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная литература:

1. Кустова, И. А. Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания : учебное пособие для СПО / И. А. Кустова. — Саратов : Профобразование, 2021. — 103 с. — ISBN 978-5-4488-1266-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106832.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/106832>

2. Еремеева, Н. Б. Контроль качества продукции и услуг общественного питания : практикум для СПО / Н. Б. Еремеева. — Саратов : Профобразование, 2022. — 127 с. — ISBN 978-5-4488-1382-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/116264.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Чернова, Е. В. Управление качеством на предприятии общественного питания : учебное пособие / Е. В. Чернова, Н. В. Барсукова. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2021. — 234 с. — ISBN 978-5-6044302-1-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99735.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Интернет-ресурсы

4. <https://rha.ru/> - Официальный сайт Российской Гостиничной Ассоциации

5. <https://prohotel.ru/> - ProHotel.ru - информационно-справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу.

6. Пищевая безопасность, или есть ли ХАССП в России. - Режим доступа: http://www.restoranoff.ru/actual/hottopics/aktualnye_temy/pishchevaya_bezopasnost_ili_est_li_khassp_v_rossii/

2.4.5 Рабочая программа учебного модуля 5

Модуль 5. Управление персоналом гостиничного предприятия

Цель и задачи модуля

Цель: формирование у слушателей знаний и умений в области управления персоналом гостиничного предприятия.

Для достижения цели в ходе учебного модуля предполагается решить **следующие задачи:**

- освоение теоретических знаний в области управления персоналом гостиничного предприятия;
- изучение квалификационных требований к персоналу гостиничного предприятия;
- определение особенностей и методов управления персоналом гостиничного предприятия.

Требования к уровню освоения содержания модуля:

Учебный модуль обеспечивает формирование у слушателей следующих компетенций:

ПК-6 – способность применять осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия.

В результате изучения модуля слушатель должен:

Знать:

- квалификационные требования к персоналу гостиницы;
- особенности и методы управления персоналом гостиничного предприятия.

Уметь:

- принимать управленческие решения и управлять персоналом функциональных служб гостиницы.

Владеть:

- навыками организации работы персонала в гостинице;
- навыками применения методов и технологии управления персоналом в гостинице.

Содержание модуля

№ п/п	Темы	Всего часов	Аудиторные занятия		Самост. работа
			лекции	практ. занятия	
1.	Квалификационные требования к персоналу гостиниц	7	1	2	4
2.	Технология набора, отбора и найма персонала гостиничного предприятия	8	1	3	4
3.	Развитие персонала в гостинице	4	1	1	2
4.	Деловая оценка персонала гостиничного предприятия	4	1	1	2
5.	Управление конфликтом на гостиничном предприятии	5	-	3	2
6.	Всего	28	4	10	14

Тема 1. Квалификационные требования к персоналу гостиниц

Квалификационные требования к персоналу гостиниц. Применение профстандартов в гостиничной индустрии. Профессиональные стандарты в сфере гостиничных услуг. Современные тренды в управлении персоналом гостиниц.

Практикум по выполнению практического задания.

Тема 2. Технология набора, отбора и найма персонала гостиничного предприятия

Формы привлечения кандидатов на вакантные должности гостиничного предприятия. Организация подбора кадров в гостинице. Этапы отбора наиболее подходящего сотрудника. Процедура найма работника.

Тренинг «Технология набора, отбора и найма персонала гостиничного предприятия»

Тема 3. Развитие персонала в гостинице

Организация обучения персонала в гостинице. Основные формы и методы обучения персонала в гостинице. Обоснование выбора форм и сроков развития персонала, пути повышения его эффективности.

Практикум по выполнению практического задания.

Тема 4. Деловая оценка персонала гостиничного предприятия

Классификация методов оценки, их содержание, положительные и отрицательные стороны. Аттестация персонала и методика ее проведения. Взаимосвязь результатов оценки с оплатой труда и другими аспектами управления персоналом.

Практикум по выполнению практического задания.

Тема 5. Управление конфликтом на гостиничном предприятии

Понятие конфликта. Особенности конфликтов в сфере гостиничного бизнеса. Типология социальных конфликтов. Управление конфликтной ситуацией. Модель управления конфликтной ситуацией в гостиничной сфере. Причины стресса в сфере гостиничного сервиса: производственные и бытовые. Факторы повышения производительности и снижения уровня стресса в деятельности руководителя гостиницы.

Тренинг «Разрешение конфликтных ситуаций с гостями отеля»

Формы и процедуры текущего и промежуточного контроля

Задание 1. Выполните следующие задания, связанные с привлечением персонала на предприятии: 1.1. Составьте план действий, связанных с введением в должность новых сотрудников. 1.2. Определите круг общих вопросов, связанных с введением в должность нового сотрудника и частных вопросов. 1.3. Разработайте план контроля и оценки работы нового сотрудника. 1.4. Разработайте план оценки результатов работы сотрудников и его этапы проведения.

Задание 2. Выполните следующие задания, связанные с привлечением персонала на предприятии: 1.1. Составьте объявление о приглашении на работу (на две должности) (необходимо сделать по несколько экземпляров для их дальнейшего заполнения). 1.2. Разработайте анкету для отбора будущих сотрудников (на две должности). 1.3. Разработайте план подготовки к собеседованию. 1.4. Разработайте план проведения отборочных тестов. 1.5. Разработайте бланк извещения кандидатов на должность о результатах собеседования.

Задание 3. Используя ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу», «ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу» заполните следующую таблицу:

Требования к персоналу средств размещения

Наименование должности	Выполняемые функции	Требования к знаниям и умениям
1. Менеджер службы приема и размещений		
2. Супервайзер		
3. Консьерж		
4. Бариста		
5. Сомелье		

Задание 4. Кадровое агентство «ЗЕВС» по заказу туристской компании «Паритет» провело исследование на предмет удовлетворённости сотрудников компании системой аттестации. Аттестация персонала в компании проводится каждый год по классической схеме: сбор информации об аттестуемых, тестирование и аттестационное собеседование. Результаты исследования представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Результаты проведённой оценки системы аттестации, %

Не удовлетворены системой аттестации	78
Не считают существующую систему аттестации объективной	69
Считают аттестацию формальной и устаревшей	82
Считают систему аттестации бесперспективной	73
Считают необходимым совершенствовать существующую систему аттестации	82

О чем говорят результаты опроса? В чем причины сложившейся ситуации? Какие меры по совершенствованию системы оценки Вы бы предложили отделу управления персоналом?

Задание 5. Изучите и перечислите особенности работы персонала гостиничного

предприятия. Исходя из рассмотренных особенностей труда, предложите программу методов стимулирования для работников разных специальностей гостиничного предприятия.

Формы и виды самостоятельной работы

Содержание самостоятельной работы: самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, подготовка к выполнению практических заданий, подготовка к итоговой аттестации. Самостоятельная работа слушателя предполагает углубление и закрепление теоретических знаний.

Учебно-методическое обеспечение модуля

Основная литература:

1. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/72410.html>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

Дополнительная литература:

1. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93543.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности работников сферы гостиничного дела и туризма : учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. — Саратов : Профобразование, 2022. — 145 с. — ISBN 978-5-4488-1357-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119291.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Салалыкина, Е. В. Управление персоналом в социально-культурной деятельности : учебное пособие / Е. В. Салалыкина. — Саратов : Вузовское образование, 2021. — 116 с. — ISBN 978-5-4487-0783-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/107090.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Ильиных, С. А. Управление конфликтами : учебное пособие / С. А. Ильиных. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 282 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108253.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Интернет-ресурсы

7. <https://rha.ru/> - Официальный сайт Российской Гостиничной Ассоциации
8. <https://prohotel.ru/> - ProHotel.ru - информационно-справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу.

2.4.6 Рабочая программа учебного модуля 6

Модуль 6. Экономика гостиничного предприятия

Цель и задачи модуля

Цель: формирование у слушателей знаний и умений в области экономики гостиничного предприятия.

Для достижения цели в ходе учебного модуля предполагается решить **следующие задачи:**

- изучение экономических основ деятельности гостиниц.

Требования к уровню освоения содержания модуля:

Учебный модуль обеспечивает формирование у слушателей следующих компетенций:

ПК-6 – способность применять осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия.

ПК-7 – способность рассчитывать и, анализировать экономические результаты деятельности гостиничного предприятия для принятия эффективных управленческих решений.

В результате изучения модуля слушатель должен:

Знать:

- экономические основы деятельности гостиничного предприятия

Уметь:

- рассчитать и оценить затраты по организации деятельности гостиничного предприятия;
- рассчитать и оценить эффективность деятельности гостиничного предприятия.

Владеть:

- навыками расчёта и оценки эффективности деятельности гостиничного предприятия.

Содержание модуля

№ п/п	Темы	Всего часов	Аудиторные занятия		Самост. работа
			лекции	практ. занятия	
1.	Ресурсы гостиничного предприятия	8	2	2	4
2.	Ценообразование в гостиничной деятельности	5	1	2	2
3.	Издержки и прибыль гостиничного предприятия	7	1	2	4
4.	Оценка эффективности деятельности гостиничного предприятия	10	2	4	4
5.	Всего	30	6	10	14

Тема 1. Ресурсы гостиничного предприятия

Ресурсы гостиничного предприятия. Основные фонды гостиничного предприятия: понятие и структура; оценка и учет основных фондов; износ и методы начисления амортизации; показатели эффективности использования основных фондов гостиничного предприятия. Нематериальные активы гостиничного предприятия. Оборотные средства предприятия: понятие и состав оборотных средств; расчет потребностей в оборотных средствах; показатели эффективности использования оборотных средств.

Практикум по расчёту основных экономических показателей гостиничного предприятия.

Тема 2. Ценообразование в гостиничной деятельности

Характеристика цены и себестоимости гостиничной услуги. Формирование цены гостиничного номера в зависимости от разряда гостиницы, категории номера, качества услуги, скидок и надбавок за определённые услуги. Методика расчета цены гостиничного продукта. Гостиничный тариф.

Практикум по расчёту основных экономических показателей гостиничного предприятия.

Тема 3. Издержки и прибыль гостиничного предприятия

Издержки гостиничного предприятия. Классификация издержек. Себестоимость и калькуляция. Прибыль предприятия, виды прибыли, методы её расчёта. Безубыточность работы. Точка безубыточности: понятие, методика расчёта, применение.

Практикум по расчёту основных экономических показателей гостиничного предприятия.

Тема 5. Оценка эффективности деятельности гостиничного предприятия

Результаты финансовой деятельности различных подразделений гостиничных предприятий. Показатели эффективности деятельности гостиничных предприятий. Факторы, влияющие на показатели деятельности гостиничного предприятия.

Практикум по расчёту основных экономических показателей гостиничного предприятия.

Формы и процедуры текущего и промежуточного контроля

Практические задания

Задание 1. Определите оптимальный объект налогообложения для малого предприятия в сфере гостиничного бизнеса. Отель находится на упрощённой системе налогообложения. Исходные данные: выручка от реализации услуг 17 000 тыс. руб., производственная себестоимость реализованных услуг 11 200 тыс. руб., коммерческие расходы 500 тыс. руб., управленческие расходы 1 300 тыс. руб.

Задание 2. Рассчитайте доходность с одного номера категории «Люкс» за февраль при условии, что 5 номеров\дней было продано по акции «Подарок молодожёнам – 50% скидка», 7 номеров\дней было продано по карточкам постоянного гостя (размер скидки 20%) и 4 номера\дня было продано по преёскурантной стоимости 7 000 руб. Всего в гостинице 3 номера данной категории.

Задание 3. Стоимость основных производственных фондов туристского комплекса «Берель» на начало года составила 25 100 000 рублей. Первого июня было введено в эксплуатацию три новых коттеджа на общую сумму 3 000 000 рублей. В связи с износом 1 октября было списано оборудование на сумму 2 500 000 рублей, а в связи с моральным устареванием 1 декабря выбыло основных фондов на сумму 800 000 рублей. Определить среднегодовую стоимость основных фондов, стоимость основных фондов на конец года, коэффициенты прироста и выбытия.

Задание 4. Стоимость основных фондов на гостиничном предприятии на 1 января 2019 года составляла 10 млн. руб. В течение года в фитнес-центре гостиницы установлено 5 новых тренажеров по 250 000 руб. каждый. Четыре тренажера устаревшей модификации на 1 сентября 2005 года были проданы по 80 000 руб. каждый. Определите среднегодовую стоимость основных производственных фондов, коэффициента прироста, обновления, выбытия, прирост основного капитала за год.

Задание 5. В течении отчетного года гостиничное предприятие реализовало услуг на сумму 900 000 руб. Среднегодовой остаток оборотных средств составил 180 000 руб. В следующем расчетном году объем реализованных услуг планируется увеличить на 14%. Кроме того, разработанные организационно - экономические мероприятия по повышению эффективности деятельности гостиницы позволяют сократить оборачиваемость оборотных средств приблизительно на 12 дней. Число дней в году -360. Определите показатели оборачиваемости оборотных средств и возможный объем их высвобождения в процессе мероприятия по повышению эффективности деятельности гостиничного предприятия.

Задание 6. Гостиница среднего класса «Отдых путника» имеет фонд 25 номеров. Средняя загрузка гостиницы составляет 88%. Средняя Стоимость одного номера -125\$ в

сутки при себестоимости 80\$ в сутки, причем 65\$ приходится на переменные. Необходимо найти уровень снижения выручки от реализации номерного фонда гостиницы «Отдых путника», который она сможет выдержать без серьезной угрозы для своего финансового состояния.

Задание 7. Провести анализ состава прибыли по следующим данным:

Показатели тыс. руб.	Базисный период	Отчетный период	Отклонение
1 Выручка от реализации услуг	15120	17136	
2 Себестоимость услуг	12090	13908	
3 Валовая прибыль			
4 Коммерческие расходы	2410	2831	
5 Прибыль от продаж			
6 Прочие расходы	312	78	
7 Внерезультационные доходы	164	170	
8 Внерезультационные расходы	80	64	
9 Прибыль до налогообложения			
10 Налог на прибыль			
11 Чистая прибыль			

Формы и виды самостоятельной работы

Содержание самостоятельной работы: самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, подготовка к выполнению практических заданий, подготовка к итоговой аттестации. Самостоятельная работа слушателя предполагает углубление и закрепление теоретических знаний.

Учебно-методическое обеспечение модуля

Основная литература:

1. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / С. В. Иванилова. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 213 с. — ISBN 978-5-394-04182-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102282.html>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

2. Митрофанов, С. В. М67 Экономика гостиничного предприятия: учебное пособие для бакалавров / С. В. Митрофанов; С.-Петерб. ун-т технол. упр. и экон. — СПб.: Издво Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики, 2017. — 230 с. https://www.spbume.ru/file/pages/1144/mitrofanov2017_econ_gostin_predpr.pdf

Дополнительная литература:

1. Грицай, М. А. Финансово-экономический анализ деятельности гостиницы : учебное пособие / М. А. Грицай. — Омск : Омский государственный технический университет, 2017. — 187 с. — ISBN 978-5-8149-2426-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/78488.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Чунихина, И. А. Экономика гостиничного предприятия : учебно-методическое пособие / И. А. Чунихина. — Москва : Российский университет транспорта (МИИТ), 2020. — 107 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/116009.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Интернет-ресурсы

- <https://rha.ru/> - Официальный сайт Российской Гостиничной Ассоциации
- <https://prohotel.ru/> - ProHotel.ru - информационно-справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу.

2.4.7 Рабочая программа учебного модуля 7

Модуль 7. Менеджмент и маркетинг гостиничного предприятия

Цель и задачи модуля

Цель: формирование у слушателей знаний и умений в области менеджмента и маркетинга гостиничного предприятия.

Для достижения цели в ходе учебного курса предполагается решить **следующие задачи:**

- освоение теоретических знаний в области управления гостиничной деятельностью;
- рассмотрение функций, методов и технологий менеджмента и маркетинга в гостиницах.

Требования к уровню освоения содержания модуля:

Учебный модуль обеспечивает формирование у слушателей следующих компетенций:

ПК-1 – способность обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями гостиничного предприятия.

ПК-2 – способность использовать основные методы и приёмы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений гостиничного предприятия.

В результате изучения модуля слушатель должен:

Знать:

- основные функции менеджмента и их особенности в управлении гостиничным предприятием;
- особенности анализа рынка гостиничных услуг, исследования потребителей услуг гостиничного предприятия
- особенности коммуникационной политики гостиничного предприятия.

Уметь:

- принимать управленческие решения по организации деятельности гостиницы;
- организовывать, регламентировать и контролировать деятельность гостиничного предприятия.

Владеть:

- навыками организации работы в функциональных службах гостиницы;
- навыками применения маркетинговых технологий в гостиничной деятельности.

Содержание модуля

№ п/п	Темы	Всего часов	Аудиторные занятия		Самост. работа
			лекции	практ. занятия	
1.	Основные управленческие характеристики гостиничного предприятия	4	1	1	2
2.	Планирование деятельности предприятия гостиничного бизнеса	4	1	1	2
3.	Контроль на гостиничных предприятиях	5	1	2	2
4.	Анализ рынка гостиничных услуг	7	1	2	4
5.	Исследование потребителей услуг гостиничного предприятия	5	1	2	2
6.	Коммуникационная политика гостиничного предприятия	7	1	2	4
	Всего	32	6	10	16

Тема 1. Основные управленческие характеристики гостиничного предприятия

Важнейшие переменные факторы внутренней среды гостиницы. Цели гостиницы, цели подразделений и отдельных работников. Структура гостиницы и ее взаимосвязь с целями. Технологии, используемые в гостиничной деятельности, и ее взаимосвязь с целями, структурой и задачами. Поведение людей в группах и групп в гостинице; характер поведения руководителя, его функционирование в роли лидера, влияние на поведение отдельных людей и групп. Организационная культура как фактор внутренней среды гостиницы. Понятие внешней среды гостиницы. Основные характеристики внешней среды. Основные факторы среды непосредственного воздействия. Факторы среды общего воздействия.

Практикум по выполнению практических заданий.

Тема 2. Планирование деятельности предприятия гостиничного бизнеса

Современные черты и свойства планирования в гостиничном сервисе. Цели и целеполагание управленческой деятельности гостиничного предприятия. Требования, предъявляемые к целям. Классификация целей гостиничного предприятия. Миссия, генеральная, общеорганизационные и специфические цели. Дерево целей. Стратегическое планирование, его место в системе управления гостиницей. Понятие и этапы стратегического планирования деятельности гостиничного предприятия. Текущее планирование и контроль. Контроль реализации стратегии, его инструменты (тактические и оперативные планы, бюджет).

Практикум по выполнению практических заданий.

Тема 3. Контроль на гостиничных предприятиях

Понятие и виды контроля. Предварительный, текущий и заключительный контроль. Системы контроля. Требования к системе контроля. Этапы организации контроля. Установление стандартов контроля. Сооставление достигнутых результатов со стандартами. Принятие необходимых корректирующих мероприятий. Эффективность контроля.

Практикум по выполнению практических заданий.

Тема 4. Анализ рынка гостиничных услуг

Понятие сегментации рынка гостиничных услуг, основные признаки сегментации. Разновидности и этапы сегментирования рынка гостиничных услуг. Понятие и критерии выбора целевого рынка гостиничных услуг. Методы поиска оптимального количества целевых сегментов рынка гостиничных услуг. Факторы, влияющие на выбор стратегии охвата рынка гостиничных услуг. Позиционирование гостиничного продукта, основные подходы к позиционированию. Основные признаки сегментирования, применяемые в сфере гостеприимстве. Основные сегменты для гостиниц. Факторы, влияющие на силу конкурентной борьбы в индустрии гостеприимства. Модель пяти сил конкуренции М. Портера. Карта стратегических групп, алгоритм ее построения. Конкуренция как факторы маркетинговой среды. Понятие конкурентоспособности гостиничного предприятия.

Практикум по выполнению практических заданий.

Тема 5. Исследование потребителей услуг гостиничного предприятия

Модель поведения потребителя гостиничного продукта. Факторы, оказывающие влияние на потребителей гостиничных услуг. Методы оценки степени удовлетворенности/неудовлетворенности потребителей гостиничных услуг. Процесс принятия решения о покупке в потребительской сфере. Направления маркетингового анализа потребителей. Индивидуальные и организованные потребители и основные группы мотиваций их покупательского поведения. Внутренние факторы поведения потребителей.

Практикум по выполнению практических заданий.

Тема 6. Коммуникационная политика гостиничного предприятия

Цели и средства маркетинговых коммуникаций: реклама, стимулирование сбыта, пропаганда. Особенности формирования коммуникационной политики гостиничных предприятий. Характеристика основных современных средств продвижения: выставочная деятельность, реклама в СМИ, электронные технологии (Интернет, мультимедийные средства, E-mail маркетинг). Реклама гостиничных предприятий, ее роль и значение, функции, виды. Ознакомление с критериями выбора средств рекламы предприятиями гостиничного хозяйства. Организация рекламной кампании гостиничного предприятия. Выбор видов и носителей рекламы. Эффективность рекламы различных видов. Факторы, влияющие на эффективность рекламы. Рекламный бюджет. Изучение методов оценки эффективности рекламы

Стимулирование сбыта гостиничного продукта; виды, назначение. Оценка эффективности средств стимулирования. Организация стимулирования продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы

Практикум по выполнению практических заданий.

Формы и процедуры текущего и промежуточного контроля

Практические задания

Задание 1. Определите и опишите целевую группу потребителей Вашего гостиничного предприятия и разработайте для этой целевой группы комплекс дополнительных услуг. Оценить их преимущества, необходимые условия для их организации, условия обеспечения эффективности.

Задание 2. На примере Вашего гостиничного предприятия, разработайте варианты информирования гостей о комплексе предоставляемых услуг во время проживания гостя в гостинице, варианты рекламы основных и дополнительных услуг гостиницы.

Задание 3. На примере Вашего гостиничного предприятия, используя диаграмму Исикавы, определите факторы, влияющие на качество обслуживания в Вашей гостинице.

Задание 4. Охарактеризуйте особенности и факторы внешней среды Вашего гостиничного предприятия:

- перечислите факторы внешней среды прямого и косвенного влияния;
- дайте общую характеристику воздействия внешней среды на деятельность гостиничного предприятия;
- более подробно (на конкретных примерах) охарактеризуйте влияние на деятельность гостиничного предприятия экономических, природно-климатических и культурных факторов;
- определите особенности взаимодействия гостиничного предприятия с поставщиками, потребителями и конкурентами (направления взаимодействия, методы и условия повышения эффективности взаимодействия).

Задание 5. Охарактеризуйте особенности и элементы внутренней среды Вашего гостиничного предприятия:

- перечислите факторы внутренней среды гостиничного предприятия;
- дайте общую характеристику элементов внутренней среды гостиничного предприятия;
- более подробно (на конкретных примерах) охарактеризуйте такие элементы внутренней среды гостиничного предприятия как: цели, технология, организационная культура;
- определите особенности организационной культуры гостиничного предприятия.

Задание 6. На примере Вашего гостиничного предприятия, разработайте дерево целей вашего предприятия на ближайшие пять лет.

Формы и виды самостоятельной работы

Содержание самостоятельной работы: самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, подготовка к выполнению практических заданий, подготовка к итоговой аттестации. Самостоятельная работа слушателя предполагает углубление и закрепление теоретических знаний.

Учебно-методическое обеспечение модуля

Основная литература:

1. Джон, Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / Уокер Р. Джон ; перевод В. Н. Егорова. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 879 с. — ISBN 5-238-00990-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81605.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93543.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная литература:

1. Удалова, И. Б. Менеджмент в туристской индустрии : учебное пособие для бакалавров / И. Б. Удалова, Н. А. Удалова, Е. А. Машинская. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 255 с. — ISBN 978-5-394-04360-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102274.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/72410.html>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
3. Семенова, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 204 с. — ISBN 978-5-394-04356-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102273.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Интернет-ресурсы

1. <https://rha.ru/> - Официальный сайт Российской Гостиничной Ассоциации
2. <https://prohotel.ru/> - ProHotel.ru - информационно-справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу.

2.4.8 Рабочая программа учебного модуля 8

Модуль 8. Бухгалтерский учёт и налогообложение в гостиничной индустрии

Цель и задачи модуля

Цель: формирование у слушателей знаний и умений в области бухгалтерского учета налогообложения в гостиничной деятельности.

Для достижения цели в ходе учебного курса предполагается решить **следующие задачи:**

- изучение особенностей бухгалтерского учёта и налогообложения гостиничного предприятия.

Требования к уровню освоения содержания модуля:

Учебный модуль обеспечивает формирование у слушателей следующих компетенций:

ПК-4 – способность применять нормативные правовые акты, нормы материального права в управлении гостиничным бизнесом.

ПК-7 – способность рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности гостиничного предприятия для принятия эффективных управленческих решений.

В результате изучения модуля слушатель должен:

Знать:

- особенности ведения бухгалтерского учёта на гостиничных предприятиях;
- формы бухгалтерской отчётности гостиничного предприятия;
- особенности налогообложения гостиничного предприятия.

Уметь:

- организовывать ведение бухгалтерского учёта на гостиничных предприятиях;
- применять формы бухгалтерской отчётности гостиничного предприятия.

Владеть:

- навыками организации ведения бухгалтерского учёта на гостиничных предприятиях;
- навыками применения форм бухгалтерской отчётности гостиничного предприятия;
- навыками применения различных видов налогов и систем налогообложения в гостиничной деятельности.

Содержание модуля

№ п/п	Темы	Всего часов	Аудиторные занятия		Самост. работа
			лекции	практ. занятия	
1.	Особенности ведения бухгалтерского учёта на гостиничных предприятиях	6	2	2	2
2.	Формы бухгалтерской отчётности гостиничного предприятия	5	1	2	2
3.	Налогообложение гостиничного предприятия	9	1	4	4
4.	Всего	20	4	8	14

Тема 1. Особенности ведения бухгалтерского учёта на гостиничных предприятиях

Особенности ведения бухгалтерского учёта на гостиничных предприятиях. Задачи бухгалтерского учета. Требования, предъявляемые к бухгалтерскому учету. Функции бухгалтерского учета. Бухгалтерский баланс. Виды балансов. Классификация балансов. Изменения в балансе под влиянием хозяйственных операций. Бухгалтерские счета, их назначение и структура: Составление бухгалтерских проводок. Открытие счетов бухгалтерского учета, подсчет оборотов и остатков по счетам.

Практикум по выполнению практических заданий.

Тема 2. Формы бухгалтерской отчётности гостиничного предприятия

Сущность бухгалтерской отчетности. Виды бухгалтерской отчетности. Виды отчетности по продажам. Состав отчетности. Международные стандарты финансовой отчетности.

Практикум по выполнению практических заданий.

Тема 3. Налогообложение гостиничного предприятия

Налогообложение гостиничного предприятия. Значение и функции налогов. Система налогов РФ. Федеральные налоги. Региональные и местные налоги. Виды налогов и сборов, подлежащих к уплате. Особенности налогообложения предприятий сферы гостеприимства. Особенности налогообложения гостиничного предприятия. Специальные налоговые режимы в туристском бизнесе. Упрощенная система налогообложения.

Практикум по выполнению практических заданий.

Формы и процедуры текущего и промежуточного контроля

Практические задания

Задание 1. Определите оптимальный объект налогообложения для малого предприятия в сфере гостиничного бизнеса. Отель находится на упрощённой системе налогообложения. Исходные данные: выручка от реализации услуг 17 000 тыс. руб., производственная себестоимость реализованных услуг 11 200 тыс. руб., коммерческие расходы 500 тыс. руб., управленческие расходы 1 300 тыс. руб.

Задание 2. В отчётном периоде организацией получено доходов от основной деятельности на сумму 280000 руб., отгружено продукции на сумму 520000 руб., получено внереализационных доходов в сумме 900000 руб.

Сумма производственных материальных затрат, в отчётном периоде, составила 630000 руб.

Начислено в резерв по гарантийному ремонту и гарантийному обслуживанию в пределах установленных ограничений – 30000 руб.

Начислено амортизации по амортизируемому имуществу – 65000 руб.

Перечислено на оплату труда и на компенсацию за использование личного транспорта в служебных целях в пределах утверждённых нормативов – 75000 руб.

Определите сумму налога на прибыль организации, подлежащую уплате в федеральный бюджет и бюджет субъекта РФ.

Задание 3. Остаточная стоимость имущества организации составляет: на 1 января текущего года – 165 тыс. руб., на 1 февраля – 228 тыс. руб., на 1 марта – 220 тыс. руб., на 1 апреля – 350 тыс. руб. *Рассчитать среднегодовую стоимость имущества за первый квартал и исчислить сумму налога на имущество организаций.*

Задание 4. В организации АО «Пик», применяющей упрощённую систему налогообложения, работают 3 сотрудника Иванова И.И. (1978 г.), Денисова С.И. (1957 г.) и Попов В.А. (1965 г.). В январе текущего года им была выплачена заработная плата Ивановой И.И. – 30 800 руб., Денисовой С.И. – заработная плата 22 000 руб. и Попову В.А. – заработная плата 5 000 руб. и отпускные 12 000 руб. *Рассчитать обязательные страховые взносы за январь месяц.*

Задание 5. Организация с 1 января перешла на упрощённую систему налогообложения. На балансе организации числятся основные средства сроком полезного использования: три года — первоначальная стоимость — 180 тыс. руб., остаточная стоимость — 150 тыс. руб.; девять лет — первоначальная стоимость — 730 тыс. руб., остаточная стоимость — 540 тыс. руб.; 20 лет — первоначальная стоимость — 2830 тыс. руб. остаточная стоимость — 2540 тыс. руб. Доходы от реализации продукции составляют за год 9700 тыс. руб., расходы — 8200 тыс. руб. Получено безвозмездно оборудование стоимостью 120 тыс. руб. Начислены взносы на обязательное пенсионное страхование в размере 30 тыс. руб., уплачено — 25 тыс. руб.

Исчислите сумму налога, подлежащую уплате в бюджет за налоговый период: объект налогообложения — доходы. Рассчитайте сумму налога по альтернативному варианту: объектом налогообложения приняты доходы, уменьшенные на сумму расходов. Сделайте вывод, какой из вариантов оптимальный для данной организации.

Задание 6. Заполнить приходный кассовый ордер; Заполнить расходный кассовый ордер. Заполнить счёт-фактуру, рассчитать необходимые суммы (*Стоимость товаров, Сумма налога, Стоимость товаров всего с учётом налога, Всего к оплате*) и заполнить счёт-фактуру. Сделать вывод по работе.

Задание 7. Оформить счёт, произвести расчёт оборотов счёта и сальдо конечного. Для выполнения задания использовать учебную форму счёта.

1. На начало месяца задолженность подотчётных лиц составляла 3500 руб. В течение месяца имели место хозяйственные операции с подотчётными лицами:

- подотчётное лицо представило счёт на покупку материалов на сумму 2750 руб.
- выданы деньги под отчёт 5000 руб.
- механику предприятия выплачена задолженность за командировку 300 руб.
- главному инженеру выданы деньги на командировочные расходы 7000 руб.
- подотчётное лицо вернуло неиспользованные подотчётные деньги 150 руб.

2. На начало месяца остаток затраты незавершённого производства составляли 126000 руб. За месяц имели место хозяйственные операции:

- поступило сырьё на производство продукции на сумму 150000 руб.
- начислена зарплата рабочим основного производства 224000 руб.
- из производства возвращены на склад материалы 4800 руб.
- выпущена из производства готовая продукция на сумму 400000 руб.

Формы и виды самостоятельной работы

Содержание самостоятельной работы: самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, подготовка к выполнению практических заданий, подготовка к итоговой аттестации. Самостоятельная работа слушателя предполагает углубление и закрепление теоретических знаний.

Учебно-методическое обеспечение модуля

Основная литература:

1. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93543.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Захожий, А. В. Туристическая деятельность. Примеры по бухгалтерскому учёту и налогообложению : учебно-методическое пособие для СПО / А. В. Захожий. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 106 с. — ISBN 978-5-4488-0974-3, 978-5-4497-0825-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/103263.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная литература:

1. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / С. В. Иванилова. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 213 с. — ISBN 978-5-394-04182-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102282.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Михайлюк, О. Н. Налоги и налогообложение : учебное пособие / О. Н. Михайлюк, О. А. Беликова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 98 с. — ISBN 978-5-4497-1189-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/109156.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Ершова, В. Ю. Бухгалтерский учёт и анализ : учебно-практическое пособие / В. Ю. Ершова. — Москва : Издательский Дом МИСиС, 2021. — 117 с. — Текст : электронный //

Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/116927.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Гомола, А. И. Составление и использование бухгалтерской отчетности : учебник для СПО / А. И. Гомола, С. В. Кириллов. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 319 с. — ISBN 978-5-4488-0424-3, 978-5-4486-0626-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93549.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Интернет-ресурсы

1. <https://rha.ru/> - Официальный сайт Российской Гостиничной Ассоциации
2. <https://prohotel.ru/> - ProHotel.ru - информационно-справочный ресурс, посвящённый гостиничному бизнесу.

2.4 Программы практик

В рамках курса профессиональной переподготовки предусмотрена стажировка на гостиничных предприятиях.

Модуль 9. Стажировка на гостиничном предприятии

Цель освоения модуля - изучение опыта организации гостиничной деятельности и возможности его применения на практике.

Задачи модуля:

- изучить деятельность реального гостиничного предприятия;
- обеспечить освоение слушателями знаний, навыков и умений профессиональной деятельности гостиничного предприятия;
- обеспечить изучение и обобщение слушателями передового производственного опыта по тематике индивидуальных проектов, представляемых на итоговую аттестацию.

Профессиональные компетенции, совершенствуемые и приобретаемые слушателями в процессе освоения модуля

ПК-1 – способность обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями гостиничного предприятия.

ПК-2 – способность использовать основные методы и приёмы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений гостиничного предприятия.

ПК-4 – способность применять нормативные правовые акты, нормы материального права в управлении гостиничным бизнесом.

ПК-5 – способность организовать и управлять деятельностью предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений.

Планируемые результаты обучения по модулю:

По итогам освоения модуля слушатели должны:

Знать:

- технологию организации обслуживания на гостиничном предприятии;
- функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений гостиничного предприятия;
- технологии обслуживания с учётом технологических новаций в гостиничной деятельности.

Уметь:

- организовать и управлять деятельностью предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений;
- применять технологии и стандарты обслуживания клиентов на гостиничных предприятиях.

Владеть:

- навыками организации деятельности предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений.

Стажировка предусматривает следующие виды деятельности:

- ознакомление с деятельностью конкретного гостиничного предприятия путём изучения информации на сайте гостиничного предприятия, организации экскурсии по гостиничному предприятию;

- освоение знаний, навыков и умений профессиональной деятельности путём участия слушателей в встречах с руководителями и ведущими специалистами функциональных подразделений гостиницы, проведения с ними индивидуальных консультаций, посредством самостоятельного изучения методических указаний, должностных инструкций и других документов;

- обобщение слушателями передового опыта организации деятельности гостиничного предприятия.

Задание на стажировку включает следующие разделы:

1. Ознакомление с материально-технической базой, с персоналом, с организационной структурой, с нормативной правовой и другой документацией гостиничного предприятия.

2. Ознакомление с основными услугами, предоставляемыми в гостинице. Ознакомление с номерным фондом гостиницы, типами размещения, с организацией и технологией предоставления услуг питания (виды предприятий питания, формы обслуживания, room-service).

3. Ознакомление с организацией и технологией предоставления дополнительных услуг в гостинице (принятие решения о введении дополнительных услуг, оценка эффективности дополнительных услуг).

4. Ознакомление с регламентами и стандартами в деятельности подразделений гостиничного предприятия.

5. Ознакомление с инновационными технологиями обслуживания в гостиничном предприятии.

Задание на стажировку разрабатывается руководителем программы профессиональной переподготовки, согласовывается с руководителем (представителем) гостиничного предприятия.

Форма отчётности – дневник стажировки (Приложение 2)

3. Организационно-педагогические условия

3.1 Кадровые условия

В реализации программы профессиональной переподготовки участвуют преподаватели Горно-Алтайского государственного университета, а также руководители специалисты действующих гостиничных предприятий.

3.2 Материально-технические условия

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и итоговой аттестации. Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации аудитории.

Аудитории для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети Интернет, и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

4. Оценочные материалы для проведения итоговой аттестации

Итоговая аттестация по программе включает решение и защиту *практического кейса*.

Целью итоговой аттестации является проверка сформированности компетенций слушателя, прошедшего программу профессиональной переподготовки.

Работая в малых группах слушателям необходимо изучить практический кейс и выполнить приведенные к кейсу задания.

Описание кейса

Отель «АлтайПлюс» расположен в г. Горно-Алтайске и состоит из двух современных корпусов. Категория отеля ***.

Отель состоит из двух корпусов:

Корпус «КОМФОРТ» предлагает гостям 24 номера различной категории

Номера категории «Апартамент» - 4

Номер категории «Люкс (семейный)» - 4

Номер категории «Люкс» - 4

Номер категории «Стандарт двухместный (улучшенный)» - 12

Корпус «СТАНДАРТ» имеет 42 номера, где есть всё необходимое для комфортного проживания (нет лифта). В этом корпусе представлены номера категории «Стандарт (одноместный)» и «Стандарт (двухместный)»

Площадь номеров оставляет от 15 до 70 кв.м.

В отеле есть ресторан, который работает в режиме с 7.30 до 10.00 – для проживающих гостей организовано питание – шведский стол с широким ассортиментом кулинарных, мучных изделий, горячих и холодных напитков; с 12.00 до 23.00 – заказы по меню, как для проживающих гостей, так и для гостей «с улицы». Есть возможность организовывать банкеты в общем зале (зал на 50 посадочных мест).

В отеле также есть охраняемая автостоянка на 10 авто мест. Отель располагает автомобилем с водителем для трансферов.

Во втором корпусе отеля открыт Фитнес центр, который включает в себя: тренажерный зал, зал для фитнеса.

Отель «АлтайПлюс» предлагает также посетителям и гостям воспользоваться большим и комфортабельным залом, где можно провести конференцию или другое мероприятие. Зал оборудован всем необходимым (проектор, звукоусиливающая аппаратура (микрофоны, колонки, микшер), два больших телевизора, с возможностью дублирования основного изображения) для проведения конференции до 50 мест.

Средняя годовая загрузка гостиницы – 50% Банкеты – от 1 до 2 в неделю.

Помимо основных услуг отель предлагает дополнительные бесплатные услуги: сейф для хранения, гладильная комната, медицинская помощь, заказ такси, побудка к определенному времени, бесплатный WI-FI, компьютерная комната, бронирование столика в ресторане или кафе, а также чай или кофе по заезду. Постояльцы отелей имеют доступ к Интернету. Предоставляются услуги прачечной и химчистки.

Есть в отеле и программа лояльности для потребителей. Если во время проживания в отеле у клиента возникают «обоснованные претензии» по поводу обслуживания, ему полностью возвращаются деньги. Также практикуется выплачивание компенсации за причиненное беспокойство или вручается ценный подарок. При возникновении спорных ситуаций или каких-либо проблем инцидент улаживается в пользу клиента, руководствуясь принципом: клиент всегда прав. Эффективным способом увеличения клиентуры является предоставление всевозможных скидок. В основном такую привилегию получают люди, постоянно пользующиеся услугами отеля гостиницы, но применяется эта система и по отношению к другим постояльцам. Для постоянных клиентов существует особая система поощрений. Предоставление скидок при оплате

* Прим. Возможен найм отдельных сотрудников на условиях неполной загрузки (неполный рабочий день, неполная рабочая неделя, почасовая оплата)

Задание 4. Предложите для данного отеля дополнительные услуги. При каком условии оказание широкого спектра дополнительных услуг способно повысить конкурентоспособность и привлечь клиента?

Задание 5. Определите возможные конкурентные преимущества данного отеля. Предложите комплекс мероприятий, который будет способствовать формированию новых конкурентных преимуществ для данного отеля.

Критерии оценки:

За решение и защиту слушателями кейса начисляются баллы в соответствии с критериями, представленными в таблице.

Критерий оценки	Балл
1. Теоретический уровень знаний, необходимых для выполнения практических заданий к кейсу	4
2. Качество, содержательность, проработанность выполнения практических заданий к кейсу	10
3. Аргументация выдвигаемых идей при выполнении практических заданий к кейсу	4
4. Умение слушать оппонентов и вести дискуссию	2
5. Подкрепление материалов фактическими данными, использование дополнительных источников информации	3
6. Способность отстаивать собственную точку зрения при обосновании результатов выполнения практических заданий к кейсу	4
7. Качество ответов на вопросы	2
9. Умение работать в команде	2
10. Качество презентации	3
<i>Итоговая сумма баллов:</i>	35

Результат определяется как сумма всех составляющих. Максимальная оценка 35 баллов. Перевод баллов в пятибалльную шкалу оценок представлен в таблице.

Количество баллов	Оценка
30-35	Отлично
24-29	Хорошо
18-23	Удовлетворительно
0-17	Неудовлетворительно

Разработчик: Т.А. Куттубаева – к.э.н., доцент, зав. кафедрой экономики, туризма и прикладной информатики Горно-Алтайского государственного университета.

Согласовано:

Руководитель ЦДО
Начальник УМУ
Декан ЭЮФ



Н.В. Долгова
К.А. Арыкова
Ю.Г. Газукина

МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

«УТВЕРЖДАЮ»
И.о. ректора ФГБОУ ВО ГАГУ
Н.В. Гусельникова
«01» _____ 2023 г.



УЧЕБНЫЙ ПЛАН
ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
(ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПЕРЕПОДГОТОВКА)
«Руководитель гостиничного предприятия»

по профилю аккредитованной основной образовательной программы высшего образования 43.03.02 «Туризм»

Категория слушателей: лица с высшим или средним профессиональным образованием
Срок обучения 3 месяца

Название дисциплин (модуля)	Форма контроля		Всего часов	Из них			Количество ауд./сам. часов в месяц			Компетенции
	Экзамен	Зачёт		Аудиторная работа		СРС	1	2	3	
				Всего ауд. ч.	Лекции					
1. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации	*		30	16	6	10	14	14/14	2/0	ПК-3 ПК-4
2. Классификация гостиниц. Требования и порядок проведения классификации гостиниц		*	20	8	2	6	12	8/12		ПК-8
3. Организация и технология работы основных служб	*		34	20	6	14	14	20/14		ПК-5 ПК-9

СПРАВОЧНИК

формируемых/совершенствуемых компетенций по дополнительной профессиональной программе (профессиональной программе (профессиональная переподготовка))

«Руководитель гостиничного предприятия»

ПК-1 – способность обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями гостиничного предприятия.

ПК-2 – способность использовать основные методы и приёмы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений гостиничного предприятия.

ПК-3 – способность применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении деятельности гостиничного предприятия.

ПК-4 – способность применять нормативные правовые акты, нормы материального права в управлении гостиничным бизнесом.

ПК-5 – способность организовать и управлять деятельностью предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений.

ПК-6 – способность применять осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия.

ПК-7 – способность рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности гостиничного предприятия для принятия эффективных управленческих решений.

ПК-8 – способность организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц.

ПК-9 – способность применять технологии и стандарты обслуживания клиентов на гостиничных предприятиях.

наименование организации – места прохождения стажировки

Продолжительность стажировки- 8 часов

ДНЕВНИК ПРОХОЖДЕНИЯ СТАЖИРОВКИ

Фамилия, имя, отчество стажера

Должность

Наименование программы: «Руководитель гостиничного предприятия»

Краткая характеристика организации и структурного подразделения (стажировочной площадки),

организационно-правовая форма, название организации,

сфера деятельности, название подразделения

Цель стажировки: изучение опыта организации гостиничной деятельности и возможности его применения на практике.

Задания на стажировку:

1. Ознакомление с материально-технической базой, с персоналом, с организационной структурой, с нормативной правовой и другой документацией гостиничного предприятия.
2. Ознакомление с основными услугами, предоставляемыми в гостинице. Ознакомление с номерным фондом гостиницы, типами размещения, с организацией и технологией предоставления услуг питания (виды предприятий питания, формы обслуживания, room-service).
3. Ознакомление с организацией и технологией предоставления дополнительных услуг в гостинице (принятие решения о введении дополнительных услуг, оценка эффективности дополнительных услуг).
4. Ознакомление с регламентами и стандартами в деятельности подразделений гостиничного предприятия.
5. Ознакомление с инновационными технологиями обслуживания в гостиничном предприятий.

Руководитель структурного подразделения (стажировочной площадки)

(должность)

(ФИО) :

1. ДНЕВНИК ПРОХОЖДЕНИЯ СТАЖИРОВКИ

Дата	Выполняемая работа	Вопросы и комментарии

