

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»  
филиал ФГБОУ ВО «РГУТиС» в г. Махачкале

УТВЕРЖДАЮ  
Директор филиала



 З.М. Ханбабаева  
10 2022 г.

**ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ**  
**«Управление гостиничным комплексом и иными средствами**  
**размещения»**

Махачкала  
2022

## **1.ЦЕЛЬ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ:**

Программа профессиональной переподготовки направлена на получения профессиональных компетенций в области анализа и оценки деятельности гостиничного предприятия, формирования стратегии развития, а так же проектной деятельности, необходимых для осуществления эффективного управления современным гостиничным предприятием.

*Задачами программы являются:*

- изучение структуры индустрии гостеприимства;
- изучение основ правового регулирования гостиничного бизнеса;
- изучения принципов функционирования и организации деятельности основных служб гостиницы;
- изучение процесса организации маркетинговой деятельности гостиницы;
- ознакомление с эффективными методами управления персоналом в гостинице и основами формирования корпоративной культуры гостиничного предприятия;
- изучение основ психологии делового общения и управления конфликтами;
- изучения основ нормативно-правовой и нормативно-технической документации в области обеспечения безопасных условий труда и действий персонала в условиях ЧС.

## **2.ХАРАКТЕРИСТИКА НОВОЙ КВАЛИФИКАЦИИ И СВЯЗАННЫХ С НЕЙ ВИДОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ТРУДОВЫХ ФУНКЦИЙ И (ИЛИ) УРОВНЕЙ КВАЛИФИКАЦИИ**

*Область профессиональной деятельности* слушателя, прошедшего обучение по программе профессиональной переподготовки для выполнения нового вида профессиональной деятельности «Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения» включает:

- анализ и оценка деятельности гостиничного комплекса;
- разработка и реализация стратегии развития гостиничного комплекса;
- управление проектами и изменениями в гостиничном комплексе.

*Объектами профессиональной деятельности* являются:

- гостиницы;
- гостиничные комплексы;
- пансионаты;
- санатории;
- и других средств размещения.

*Слушатель успешно завершивший обучение по данной программе, должен решать следующие профессиональные задачи* в соответствии видами профессиональной деятельности:

- сбор, обработка и анализ информации о факторах внешней и внутренней среды гостиничного комплекса, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений;
- организация системы мониторинга внешней и внутренней среды гостиничного комплекса;
- руководство подготовкой предложений по формированию и совершенствованию гостиничного продукта в соответствии с изменением конъюнктуры рынка;
- определение миссии и цели развития гостиничного комплекса;
- формирование конкурентоспособной стратегии развития гостиничного комплекса;
- реализация стратегии гостиничного комплекса, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих его устойчивое развитие;
- проведение организационной диагностики и проектирования организационной структуры гостиничного комплекса;
- осуществление стратегического контроля деятельности гостиничного комплекса;
- разработка и принятие управленческих решений по повышению конкурентоспособности и развитию гостиничного комплекса;
- осуществление оценки эффективности реализации стратегии развития гостиничного комплекса;
- выявление стратегических проблем развития гостиничного комплекса и разработка мер по их устранению;
- выявление потребности в изменениях деятельности гостиничного комплекса;
- управление разработкой и реализацией проектов, направленных на развитие и повышение конкурентоспособности гостиничного комплекса;
- планирование и управление внедрением изменений в деятельности гостиничного комплекса;

### **3.ХАРАКТЕРИСТИКА КОМПЕТЕНЦИЙ, ПОДЛЕЖАЩИХ ОСВОЕНИЮ, И (ИЛИ) ПЕРЕЧЕНЬ НОВЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЮЩИХСЯ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ**

<b>Общая характеристика приобретаемой компетенции</b>			
	<b>Необходимые знания</b>	<b>Необходимые умения</b>	<b>Трудовые действия</b>
ПК-1 Анализ и оценка деятельности гостиничного комплекса	Законодательств о Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;	Владеть навыками планирования и организации маркетинговых исследований в индустрии	Сбор, обработка и анализ информации о факторах внешней и внутренней среды гостиничного комплекса, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений;

	<p>Формы статистической, финансовой и другой отчетности в индустрии гостеприимства; Технологии маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства; Основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного предприятия.</p>	<p>гостеприимства; Владеть методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса; Применять техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте; Владеть навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса.</p>	<p>Организация системы мониторинга внешней и внутренней среды гостиничного комплекса; Руководство подготовкой предложений по формированию и совершенствованию гостиничного продукта в соответствии с изменением конъюнктуры рынка.</p>
<p>ПК-2 Разработка и реализация стратегии развития гостиничного комплекса</p>	<p>Законодательств о Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; Основы стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса; Основы риск-менеджмента и антикризисного управления</p>	<p>Формулировать миссию и цели развития гостиничного комплекса, отражающие интересы собственников, заинтересованных сторон; Владеть методиками разработки корпоративной и функциональных стратегий; Владеть навыками выявления проблемы развития гостиничного комплекса; Владеть методами организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса; Владеть навыками</p>	<p>Определение миссии и цели развития гостиничного комплекса; Формирование конкурентоспособной стратегии развития гостиничного комплекса;</p> <p>Реализация стратегии гостиничного комплекса, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих его устойчивое развитие; Проведение организационной диагностики и проектирования организационной структуры гостиничного комплекса; Осуществление стратегического контроля деятельности гостиничного комплекса; Разработка и принятие управленческих решений по повышению конкурентоспособности и развитию гостиничного комплекса; Осуществление оценки эффективности реализации</p>

		организации стратегического контроля и оценки эффективности реализации стратегии развития гостиничного комплекса.	стратегии развития гостиничного комплекса; Выявление стратегических проблем развития гостиничного комплекса и разработка мер по их устранению.
ПК-3 Управление проектами и изменениями в гостиничном комплексе	Законодательств о Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; Основы риск-менеджмента, управления проектами и изменениями; Теорию конфликтологии и психологии делового общения; Теорию мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала.	Владеть методиками анализа основных факторов, определяющих необходимость изменений в стратегии и тактике гостиничного комплекса; Находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию гостиничного комплекса; Принимать решения в нестандартных ситуациях и условиях неопределенности; Разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса; Владеть методами управления командой проекта по внедрению изменений в гостиничном комплексе; Владеть навыками преодоления сопротивления коллектива внедрению изменений;	Выявление потребности в изменениях деятельности гостиничного комплекса; Управление разработкой и реализацией проектов, направленных на развитие и повышение конкурентоспособности гостиничного комплекса; Планирование и управление внедрением изменений в деятельности гостиничного комплекса;

		Контролировать процесс внедрения изменений, оценивать эффективность реализации проектов.	
--	--	--	--

#### 4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ПОДГОТОВКИ ПОСТУПАЮЩЕГО НА ОБУЧЕНИЕ

Обучение по программе профессиональной переподготовки «Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения» проводится для следующих категорий слушателей:

1. Лиц с высшим и средним профессиональным образованием
2. Лица, получающие высшее образование.

#### 5. ТРУДОЕМКОСТЬ ОБУЧЕНИЯ

Трудоемкость обучения составляет **300 часов**

#### 6. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Наименование дисциплины	Трудоемкость, час	Всего, ауд. час.	Аудиторные занятия, час.			СР С, час	Текущий контроль, шт.			Промежуточная аттестация	
			Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары		РК, РГР, Реф	КР	КП	Зачет	Экзамен
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Структура индустрии гостеприимства	12	2	2	-	-	10				*	
2. Правовое регулирование гостиничного бизнеса	22	6	2	-	4	16				*	
3. Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб отеля	22	8	4	-	4	14				*	
4. Применение стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля» в деятельности службы приема и размещения	44	30	12		18	14				*	
5. Классификация	22	10	4	-	6	12				*	

Наименование дисциплины	Трудоёмкость, час	Всего, ауд. час.	Аудиторные занятия, час.			СР С, час	Текущий контроль, шт.			Промежуточная аттестация	
			Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары		РК, РГР, Реф	КР	КП	Зачет	Экзамены
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
гостиниц. Стандарты и качество оказания услуг											
6. Менеджмент в гостиничном бизнесе	24	10	4	-	6	14				*	
7.Экономические аспекты гостиничного бизнеса	24	10	4	-	6	14				*	
8. Правила деловой коммуникации (устной и письменной)	28	16	4	-	12	12				*	
9.Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в обслуживании клиентов. Организация работы с жалобами и рекламациями со стороны клиентов	32	20	6		14	12				*	
10.Информационные технологии в гостиничном бизнесе. Использование программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности	28	16	4	-	12	12				*	
11. Организация охраны труда в гостинице. Организация первой доврачебной медицинской помощи.	22	12	4	-	8	10				*	
12.Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций	20	10	4		6	10					

Наименование дисциплины	Трудоёмкость, час	Всего, ауд. час.	Аудиторные занятия, час.			СРС, час	Текущий контроль, шт.			Промежуточная аттестация	
			Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары		РК, РГР, Реф	КР	КП	Зачет	Экзамен
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>Итого:</b>	<b>300</b>	<b>150</b>	<b>54</b>	<b>-</b>	<b>96</b>	<b>150</b>					
<b>Итоговая Аттестация</b>	<b>экзамен</b>	<b>150</b>	<b>54</b>		<b>96</b>	<b>150</b>					*

## 7. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ПО МОДУЛЯМ, ВКЛЮЧАЯ ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

№ п/п	Наименование дисциплины	Содержание тем по видам аудиторных занятий и самостоятельной работы	Часы
1.	<b>Структура индустрии гостеприимства</b>	<p><b>Тема 1.</b> Современные тенденции развития средств размещения.</p> <p>Структура и специфика рынка гостиничных услуг за рубежом и в РФ. Анализ состояния рынка гостиничных услуг крупных российских городов РФ. Основные проблемы и сдерживающие факторы развития индустрии гостеприимства. Туристский потенциал территорий РФ и особенности и перспективы развития гостинично-туристского комплекса (ГТК) России.</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p> <p><b>Тема 2.</b> Гостиничное предприятие как основной объект средств размещения</p> <p>Факторы, влияющие на месторасположение средств размещения. Значение средств размещения. Общие требования к средствам размещения (рекомендации Всемирной туристской организации - ВТО). Требования к гостиницам различных категорий. Классификация гостиничных номеров.</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p> <p><b>Тема 3.</b> Характеристика и особенности</p>	2 (л) 10 (срс)

		<p>гостиничных услуг и гостиничных продуктов</p> <p>Определение понятий – услуга и обслуживание. Специфика и особенности услуг предоставляемых гостиницами. Гостиничный продукт. Уровни гостиничного продукта. Понятие качества услуги. Функциональное и техническое качество. Качество услуги с точки зрения потребителя. Относительное качество. Управление качеством услуг. Контроль, за качеством предоставляемых услуг. Современные концепции управления качеством услуг. Технологии формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта. Инновационные гостиничные услуги.</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p> <p><b>Тема 4.</b> Типы управления гостиницами. Транснациональные корпорации в гостиничном бизнесе. Ассоциации и союзы в индустрии гостеприимства</p> <p>Формы управления предприятиями индустрии гостеприимства. Управленческие решения и виды, процесс, методы и стили принятия решения. Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства. Основные гостиничные концепции цепей и их характеристика. Факторы, влияющие на стремление гостиниц к объединению. Международные гостиничные компании и цепи:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- корпоративные компании;</li> <li>- компании по управлению;</li> <li>- консорциумы.</li> </ul> <p>Основные модели организации гостиничного дела и их характеристика</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- модель Ритца;</li> <li>- модель Кемонса Уилсона,</li> <li>- «Добровольные» гостиничные цепочки» – консорциумы.</li> </ul> <p>Ассоциации и союзы в индустрии гостеприимства.</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением .</p>	
2.	<b>Правовое регулирования гостиничного бизнеса</b>	<b>Тема 1.</b> Нормативно-правовое регулирование гостиничного бизнеса в РФ и за рубежом.	

		<p>Международные гостиничные правила. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами от 15 июня 1979 г. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изм. и доп.). Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. N 1853 (в ред. от 01.04.2021 г.), Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 (ред. от 07.04.2022) "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"</p> <p><b>Содержание практических занятий:</b> работа с нормативно-правовой документацией по теме.</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p>	<p>2 (л) 4 (пр) 16(срс)</p>
3.	<p><b>Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб отеля</b></p>	<p><b>Тема 1.</b> Организация деятельности и технологии обслуживания в службе приема и размещения в гостинице</p> <p>Стойка службы приёма гостей. Деление её на функциональные зоны. Требования, предъявляемые к помещениям службы размещения гостей. Оборудование рабочих мест сотрудников службы. Стилистическое оформление зоны приёма гостей.</p> <p><b>Содержание практических занятий:</b> обсуждение основных вопросов темы, подготовка презентаций.</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p> <p><b>Тема 2.</b> Организация деятельности и технологии обслуживания гостей в службе питания гостиничного предприятия.</p> <p>Организационная структура службы питания и напитков (Food &amp; Beverage). Цели, задачи и функции службы питания и напитков. Классификация, концепция и профиль ресторана. Особенности организации обслуживания, его типы. Характеристика разновидностей меню. Требования к персоналу. Виды предприятий питания в гостинице, особенности их</p>	<p>4(л) 4 (пз) 14(срс)</p>

		<p>функционирования. Система обслуживания гостей питанием. Служба Room service.</p> <p><b>Содержание практических занятий:</b> обсуждение основных вопросов темы, подготовка презентаций.</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p> <p><b>Тема 3.</b> Организация деятельности службы обслуживания номерного фонда гостиничного предприятия</p> <p>Организационная структура административно-хозяйственной службы. Значение административно-хозяйственной службы. Требования к персоналу. Виды и последовательность уборки помещений. Технология уборочных работ. Контроль качества уборки и технического состояния номеров. Рабочая тележка горничной, оснащение, комплектация. Уборочные механизмы, инвентарь, моющие средства, их характеристика. Хранение чистого белья, сбор и учёт использованного, отправка его в прачечную. Взаимодействие административно-хозяйственной службы (Housekeeping) с другими подразделениями гостиницы.</p> <p><b>Содержание практических занятий:</b> обсуждение основных вопросов темы, подготовка презентаций, решение ситуационных задач.</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p> <p><b>Тема 4.</b> Организация деятельности коммерческой службы в гостинице</p> <p>Структура коммерческой службы гостиничного предприятия. Каналы продаж гостиничного продукта. Ценообразование: расчет цены услуг. Цена и тариф Управление доходами (revenue management)</p> <p>Искусство продаж: личность продавца. Продажа как инструмент удовлетворения потребностей покупателя. Искусство ведения переговоров. Национальные особенности совершения сделки-продажи. Имидж гостиничного предприятия и результативность продаж (Лоялти-менеджмент). Проведение</p>	
--	--	---	--

		<p>презентаций, работа на выставке, проведение рекламных акций .Клиентоориентированность как основа технологий продаж гостиничных услуг.</p> <p><b>Содержание практических занятий:</b> обсуждение основных вопросов темы, решение ситуационных задач, проведение деловой игры</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p>	
4.	<p><b>Применение стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля» в деятельности службы приема и размещения</b></p>	<p><b>Тема 1. Встреча и приветствие гостей.</b> Регистрация и порядок её проведения. Категории номеров и тарифы на них. Опубликованные и корпоративные цены (Rack and corporate rates). Системы скидок (Disconts). Среднесуточная цена за номер, процент загрузки отеля. Встреча и приветствие гостей. Регистрация и порядок её проведения. Документы, дающие право на поселение в гостиницу (граждан Российской Федерации и стран СНГ, иностранных граждан и лиц без гражданства). Особенности регистрации и оформления граждан Российской Федерации, стран СНГ и иностранцев. Журнал регистрации иностранных паспортов, требования, предъявляемые к его заполнению. Отметки в визе, связанные с регистрацией иностранного гражданина (гражданки) в гостинице. Сроки регистрации иностранных паспортов в гостиницах, правила хранения и передачи иностранных паспортов. Карты гостя. Порядок получения ключей от номеров. Ключевое хозяйство. Системы электронного запираения дверей. Организация хранения ценных вещей клиентов. Продление срока проживания. Перевод из одного номера в другой номер (в случае необходимости).</p> <p><b>Содержание практических занятий:</b> обсуждение основных вопросов темы, решение ситуационных задач, проведение деловой игры</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p> <p><b>Тема 2. Ночной аудит.</b> Функции ночного аудитора. Процесс ночного аудита.</p> <p><b>Содержание практических занятий:</b> обсуждение основных вопросов темы, решение ситуационных задач, проведение</p>	

		<p>деловой игры</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p> <p><b>Тема 3. Порядок расчета гостя</b></p> <p>Подготовка и проведение операции расчёта. Порядок и форма оплаты проживания. Единый расчётный час, посуточная и почасовая оплата проживания. Дневное использование номеров (Day use).</p> <p>Отъезд гостя. Знаки внимания к гостям. Программа «Постоянный гость», «VIP гость», «Гость, впервые остановившийся в гостинице». Номерная картотека в службе Reception и её назначение. Услуги сервисной службы. Консьержи и дворецкие, подносчики багажа и белмэны, швейцары и парковщики автомобилей в гостинице. Требования к персоналу в униформе. Предоставление гостям отеля информации о работе всех служб отеля, достопримечательностях города, работе транспорта. Передача корреспонденции, деловых посланий, записок гостям в службе Reception.</p> <p><b>Содержание практических занятий:</b> обсуждение основных вопросов темы, решение ситуационных задач, проведение деловой игры</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p> <p><b>Тема 4. Технологии обслуживания гостей в процессе предоставления дополнительных гостиничных услуг</b></p> <p>Виды дополнительных и сопутствующих услуг, оказываемых в гостиницах и туристских комплексах. Характеристика различных видов дополнительных и сопутствующих услуг, особенности организации их предоставления. Услуги спортивно-оздоровительных центров гостиниц и туристских комплексов. Услуги предприятий сферы досуга. Транспортное и экскурсионное обслуживание. Информационные услуги.</p> <p><b>Содержание практических занятий:</b> обсуждение основных вопросов темы, решение ситуационных задач</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой</p>	
--	--	---	--

5.	<b>Классификация гостиниц. Стандарты и качество оказание услуг.</b>	<p><b>Тема 1.</b> Система классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ.</p> <p>История и основные этапы возникновения и функционирования системы классификации гостиниц в РФ. Национальные системы классификации гостиничных предприятий. Нормативно-правовое регулирования классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ. Порядок проведения классификации. Аккредитованные организации. Документационное обеспечение проведения классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ. Порядок оформления протоколов. Порядок проведения апелляции.</p> <p><b>Содержание практических занятий:</b> оформление документации по классификации, выездное занятие в гостинице.</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p> <p><b>Тема 2.</b> Стандарты и качество оказание услуг.</p> <p>Стандарты организации. Понятие качество. Виды качества. Формирование системы менеджмента качества на гостиничном предприятии.</p> <p><b>Содержание практических занятий:</b> обсуждение основных вопросов темы, решение ситуационных задач</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой</p>	
4.	<b>Менеджмент в гостиничном бизнесе</b>	<p><b>Тема 1.</b> Стратегическое и текущее планирование деятельности гостиницы</p> <p>Понятие и виды функций менеджмента. Общие и специализированные функции менеджмента. Функция организации (организовывания), планирования, мотивации и контроля. Особенности реализации функций менеджмента в туризме и гостеприимстве. Понятие миссии, целей, стратегии. Особенности разработки миссии, целей и стратегий гостиниц. Этапы разработки системы стратегического менеджмента. Тактика менеджмента</p> <p><b>Содержание практических занятий:</b> обсуждение основных вопросов темы, решение ситуационных задач</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с</p>	<p>4 (л) 6(пз) 14(срс)</p>

		<p>литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p> <p><b>Тема 2.</b> Организация работы по управлению гостиничным бизнесом          Централизация, децентрализация, интеграция, делегирование. Понятие «структура управления». Основные виды организационных структур, их достоинства и недостатки. Формальная и неформальная организационная структура управления. Основные требования к построению структур управления. Анализ структур управления и закрепления функций управления в конкретных гостиницах.  <b>Содержание практических занятий:</b> обсуждение основных вопросов темы, подготовка презентаций  <b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p> <p><b>Тема 3.</b> Власть, влияние, лидерство. Самоменеджмент.          Власть в организации. Типология основ власти. Различия между властью, авторитетом и влиянием. Проблема лидерства в современных организациях. Формальные и неформальные лидеры. Особенности лидерства в гостеприимстве. Модель менеджера. Сущность самоменеджмента и его эволюция. Основные подсистемы самоменеджмента. Методы управления собственным временем и временем сотрудников. Особенности самоменеджмента сотрудников предприятия гостеприимства.  <b>Содержание практических занятий:</b> обсуждение основных вопросов темы, подготовка презентаций  <b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p> <p><b>Тема 4.</b> Методы и стили управления. Эффективность менеджмента          Методы управления. Классификация методов управления: регламентирующие и стимулирующие. Классификация стилей управления. Факторы, влияющие на выбор методов управления в туризме и гостеприимстве. Методы оценки эффективности менеджмента. Современные</p>	
--	--	---	--

		<p>концепции эффективности: управления по целям (MBO), ключевые показатели эффективности (KPI) сбалансированная система показателей (BSC), инструменты стоимостной оценки (EVA, VBM, MVA, CVA) и другие методики. Показатели эффективности менеджмента в туризме и гостиничном бизнесе</p> <p><b>Содержание практических занятий:</b> обсуждение основных вопросов темы, подготовка презентаций, решение case study</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p>	
7.	<p><b>Экономические аспекты гостиничного бизнеса</b></p>	<p><b>Тема 1.</b> Анализ экономической деятельности гостиниц и других средств размещения.</p> <p>Основные экономические показатели деятельности гостиниц и других средств размещения. Анализ основных и оборотных средств гостиниц и иных средств размещения. Анализ трудовых ресурсов гостиниц и иных средств размещения. Анализ объёма реализации гостиничных услуг. Анализ качества гостиничных услуг и обслуживания. Анализ затрат гостиничного предприятия. Анализ финансовых результатов деятельности гостиниц и иных средств размещения. Анализ финансового состояния гостиниц и иных средств размещения.</p> <p><b>Содержание практических занятий:</b> Обсуждение основных вопросов темы, расчет основных показателей деятельности гостиничного предприятия, подготовка презентаций.</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p> <p><b>Тема 2.</b> Планирование деятельности гостиниц и иных средств размещения.</p> <p>Понятие прогнозирования и планирования. Классификация прогнозов, функции и методы прогнозирования. Планирование целей предприятия. Задачи и функции планирования. Прогнозирование валового дохода и спроса на услуги гостиничного предприятия.</p> <p><b>Содержание практических занятий:</b> Обсуждение основных вопросов темы,</p>	<p>4 (л) 10(пз) 16(срс)</p>

		<p>решение практических задач  <b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p> <p><b>Тема 3.</b> Структура и содержание основных разделов бизнес-плана гостиниц и иных средств размещения.</p> <p>Планирование деятельности гостиниц и иных средств размещения. Структура и содержание основных разделов бизнес-плана гостиниц и иных средств размещения.</p> <p><b>Содержание практических занятий:</b> расчет основных технико-экономических показателей деятельности гостиничного предприятия, составление бизнес плана</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p>	
8.	<p><b>Правила деловой переписки (устной и письменной)</b></p>	<p><b>Тема 1.</b> Основные аспекты речевой коммуникации</p> <p>Понятие деловой коммуникации. Виды, формы, каналы, средства. Эффективная коммуникация как основа деловых отношений. Коммуникативные умения и их развитие. Вербальные методы получения и передачи информации. Невербальная коммуникация. Официально-деловой стиль современного русского языка. Основы подготовки и проведения презентаций и переговоров. Структура, стратегии, модели.</p> <p><b>Содержание практических занятий:</b> Обсуждение основных вопросов темы, подготовка презентаций решение case study</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p> <p><b>Тема 2.</b> Общение как социально-психологическая проблема</p> <p>Деловая беседа как основная форма делового общения. Психологические аспекты переговорного процесса. Деловые совещания. Психологические особенности публичного выступления. Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности.</p> <p><b>Содержание практических занятий:</b> Обсуждение основных вопросов темы,</p>	<p>4(л) 12(пз) 12(срс)</p>

		<p>подготовка презентаций решение case study</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p> <p><b>Тема 3.</b> Межкультурные и межрелигиозные коммуникации как инструмент эффективного общения с гостем</p> <p>Типы личности и межкультурная коммуникация. Типология личности по Кирси. Эффективность межкультурной и межрелигиозной коммуникации. Этика делового общения. Деловая этика и ее специфика. Особенности делового этикета зарубежных стран</p> <p><b>Содержание практических занятий:</b> Обсуждение основных вопросов темы, подготовка презентаций решение case study</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p>	
9.	<p><b>Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в обслуживании клиентов. Организация работы с жалобами и рекламациями со стороны клиентов</b></p>	<p><b>Тема 1.</b> Принципы, лежащие в основе управления конфликтами.</p> <p>Понятие конфликт. Принципы управления конфликтом. Методы урегулирования, предупреждения и профилактики конфликта.</p> <p><b>Содержание практических занятий:</b> Обсуждение основных вопросов темы, решение case study</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p> <p><b>Тема 2.</b> Стратегия и технология управления конфликтом</p> <p>Конфликты в деловом общении и пути их разрешения. Деловая этика и общие этические принципы делового общения. Служебные документы в деловом общении. Имидж как средство делового общения.</p> <p><b>Содержание практических занятий:</b> Обсуждение основных вопросов темы, подготовка презентаций, решение case study</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p>	<p>6 (л) 14 (пр) 12 (срс)</p>

9.	<p><b>Информационные технологии в гостиничном бизнесе</b></p>	<p><b>Тема 1.</b> Интернет-технологии, применяемые в гостиничном бизнесе. Системы бронирования гостиничных услуг.</p> <p>Интернет-технологии, применяемые в гостиничном бизнесе. Использование различных служб Интернет в работе гостиницы: электронная почта, списки рассылки, IP-телефония, WWW, использование поисковых систем. Гостиницы в Интернет. Системы бронирования гостиничных услуг и лучшие сайты российских гостиниц.</p> <p><b>Содержание практических занятий:</b> Обсуждение основных вопросов темы, подготовка презентаций.</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p> <p><b>Тема 2.</b> Требования, предъявляемые к информационному обеспечению современного отеля. Этапы автоматизации гостиничного сервиса.</p> <p>Этапы автоматизации гостиничного сервиса. Требования, предъявляемые к информационному обеспечению современного отеля. Автоматизированная система управления предприятием (АСУП): понятие, структура, принцип работы, требования. Примеры типовых АСУ. Повышение эффективности деятельности предприятий индустрии гостеприимства, на основе внедрения автоматизированных систем управления предприятием.</p> <p><b>Содержание практических занятий:</b> Обсуждение основных вопросов темы, подготовка презентаций.</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p> <p><b>Тема 3.</b> Системы автоматизации управления гостиничным бизнесом: обзор программного обеспечения управления гостиницей на российском рынке. Сравнительная характеристика отечественных и зарубежных систем управления гостиничным бизнесом</p> <p>Системы автоматизации управления гостиничным бизнесом: сравнительный обзор программного обеспечения управления</p>	<p>4(л) 12(пз) 12(срс)</p>
----	---	--	------------------------------------

		<p>гостиницей на российском рынке. Зарубежные системы управления гостиницей представленные на Российском ранке: Fidelio, Eritome. Основные возможности систем. Понятие многомодульности. Основные функции, выполняемые каждым модулем системы. Разграничение прав доступа к работе с системой. Понятие ночного аудита, программа постоянный гость. Различное представление номерного фонда. Системы системы управления гостиницей на примере АСУ Эдельвейс. Основные возможности систем. Понятие расчетного часа, поселение на койко-место и т.п. Отличительные особенности зарубежных и отечественных систем управления гостиницей. Сравнительная характеристика отечественных и зарубежных систем управления гостиничным бизнесом</p> <p><b>Содержание практических занятий:</b> Обсуждение основных вопросов темы, подготовка презентаций.</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p> <p><b>Тема 4.</b> «Смежные» программы для комплексной автоматизации гостиницы.</p> <p>«Смежные» программы для комплексной автоматизации гостиницы. Взаимодействие различных систем. Понятие интерфейса. Система управления рестораном (Point Of Sales), Система управления мероприятиями (Sales &amp; Catering), Система телефонного сервиса (Telephone Management System), Система электронных ключей (Key System), Система электронных минибаров (Mini-bar System), Система интерактивного телевидения (Video Services System), Система энергосбережения (Energy Management System), Система обработки кредитных карт (Credit Card Authorization System), Система складского учета и калькуляции (Food &amp; Beverage), Система финансово-бухгалтерского учета (AccountingSystem), Система центрального бронирования (Central ReservationSystem), Система интернет-бронирования (Web Reservation System), Система кадрового учета (Human Resource System), Система безопасности (Security System).</p>	
--	--	--	--

		<p><b>Содержание практических занятий:</b> отработка практических навыков работы в автоматизированных системах управления.</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p>	
10.	<p><b>Организация охраны труда в гостинице</b></p>	<p><b>Тема 1.</b> Нормативно-правовое регулирование системы охраны труда в РФ.</p> <p>Государственная защита прав и свобод гражданина РФ. Трудовой Кодекс РФ. Федеральный закон «Об основах охраны труда в РФ» 17.07.1999 № 181 – ФЗ. Гарантия свободы выбора вида занятости, образование. Обеспечение безопасных условий труда. Продолжительность рабочего времени. Неполное рабочее время. Ненормированный рабочий день. Сверхурочная работа. Дежурство. Виды отдыха, установленные законодательством. Перерывы в течение рабочего дня. Ежедневный отдых. Праздничные дни. Отпуск. Работа в выходные дни.</p> <p>Медицинское освидетельствование при приеме на работу. Продолжительность рабочего дня. Льготы в области труда для женщин. Формы и системы оплаты труда. Право на дополнительный отпуск. Льготы по пенсионному обеспечению.</p> <p><b>Содержание практических занятий:</b> работа с нормативно-правовой и нормативно-технической документацией, регулирующей систему охраны труда в РФ, решение ситуационных задач, тестирование</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с</p>	<p>4(л) 8(пз) 10(срс)</p>

		<p>литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p> <p><b>Тема 2. Система охраны труда в гостинице. Основные принципы и методы обеспечения безопасных условий труда персонала</b></p> <p>Основные понятия производственной безопасности. Технологически опасные вещества. Технологически опасные факторы воздействия. Опасные психологические аспекты производственной деятельности. Охрана труда. Принципы государственной политики в области охраны труда. Основы законодательства РФ об охране труда. Особенности охраны труда женщин. Особенности охраны труда молодежи. Охрана труда на предприятиях индустрии гостеприимства.</p> <p><b>Содержание практических занятий:</b> работа с нормативно-правовой и нормативно-технической документацией, регулирующей систему охраны труда в РФ, решение ситуационных задач, тестирование</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p> <p><b>Тема 3. Проведение аттестации рабочих мест по условиям труда в гостиничном предприятии.</b></p> <p>Порядок проведения процедуры аттестации рабочих мест. Нормативно-правовое регулирование аттестации рабочих мест. Порядок оформления протоколов аттестации рабочих мест. Порядок установления льгот за работу во вредных и опасных условиях труда. На основе проведения аттестации рабочих мест.</p> <p><b>Содержание практических занятий:</b> работа с нормативно-правовой и нормативно-технической документацией, регулирующей систему охраны труда в РФ, решение ситуационных задач, тестирование</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p> <p><b>Тема 5. Организация первой доврачебной медицинской помощи</b></p> <p>Пищевые интоксикации и причины их</p>	
--	--	---	--

		<p>вызывающие. Пищевые инфекции механизмы возникновения и распространения. Профилактика пищевых отравлений. Меры и рекомендации по безопасности питания в быту и в путешествии. Опасность самолечения при пищевых отравлениях. Различные системы питания и их влияние на организм человека. Сбалансированное питание – залог хорошего самочувствия.</p> <p>Классификация ситуаций криминогенного характера: кражи и ограбления гостей, нападения, изнасилования. Правила поведения в условиях криминогенной ситуации. Меры безопасности гостиничного предприятия по защите гостей от опасностей криминогенного характера. Основные понятия производственной безопасности. Технологически опасные вещества. Технологически опасные факторы воздействия. Опасные психологические аспекты производственной деятельности. Первая помощь при ожогах. Первая помощь при отморожении. Первая помощь при болях в сердце. Первая помощь при обмороке. Некоторые хронические заболевания и нарушения физиологических функций. Оказание помощи людям с хроническими расстройствами в период приступов и обострений. Первая помощь при травме глаз. Первая помощь при хирургических травмах. Состояние клинической смерти, методы восстановления дыхания и кровообращения. Транспортировка пострадавших и тяжелобольных.</p> <p><b>Содержание практических занятий:</b> решение ситуационных задач, тестирование</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p>	
12.	<p><b>Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций</b></p>	<p><b>Тема 1.</b> Система обеспечения пожарной безопасности гостиничного предприятия.</p> <p>Пожарная безопасность гостиницы. Причины возникновения пожаров. Основные поражающие факторы пожарной опасности. Действия населения при пожарной опасности в помещениях. Способы защиты от пожара.</p> <p><b>Содержание практических занятий:</b> работа с нормативно-правовой и нормативно-технической документацией, регулирующей систему охраны труда в РФ, решение</p>	<p>4 (л) 6 (пр) 10 (срс)</p>

		<p>ситуационных задач, тестирование</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p> <p><b>Тема 2.</b> Действия при возникновении чрезвычайных ситуаций.</p> <p>Инструкция по действию в чрезвычайной ситуации. Электрический ток и его воздействие на человека. Бытовые электроприборы и правила их эксплуатации. Средства защиты от удара электрическим током. Первая помощь при электротравме. Газовые плиты и бытовой газ. Правила эксплуатации газового оборудования. Действия населения при возникновении опасности отравления газом или взрыва газа. Меры первой помощи при отравлении газом.</p> <p><b>Содержание практических занятий:</b> работа с нормативно-правовой и нормативно-технической документацией, регулирующей систему охраны труда в РФ, решение ситуационных задач, тестирование</p> <p><b>Самостоятельная работа:</b> работа с литературой, интернет-ресурсами и методическим обеспечением.</p>	
--	--	--	--

### 7.1.2. Материально-технические условия

Для проведения лекционных и практических занятий используются аудитории, оснащенные необходимыми современными мультимедийными комплексами, а также доступом к Интернету.

### 7.1.3. Учебно - методическое и информационное обеспечение по дисциплинам курса:

#### Дисциплина «Структура индустрии гостеприимства»:

1. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/>
2. Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.NoReCa.ru>
3. Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>
4. Федеральная служба государственной статистики <http://www.gks.ru/>
5. [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru) «Вестник РАТА» – электронный журнал;
6. <http://www.turlib.ru> – туристическая библиотека «Все о туризме»
7. Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.NoReCa.ru>
8. Консультант + <http://www.consultant.ru/>

### **Дисциплина «Правовое регулирования гостиничного бизнеса»**

1. Международные гостиничные правила.  
<http://docs.cntd.ru/document/901813689>
2. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 03.05.2012) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.11.2012)  
[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/)
3. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Утверждены постановлением Правительства РФ от 09 октября 2015 г. N 1085 [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_187292/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_187292/)
4. Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"  
<http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=122445;dst=0;ts=7EC917593FF0F2C2C1FCF2AC0EEC5D19;rnd=0.2211234832648188>
5. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.  
<http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=EXP;n=451949;dst=0;ts=0F7C51C44EE64090CA087BDF628E8839;rnd=0.11238129483535886>
6. ГОСТ Р 54606 - 2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования  
<http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=OTN;n=1402;dst=0;ts=5A8A1E2AF6604145C4D7C89EAB3D1CD9;rnd=0.5869976319372654>
7. "ГОСТ Р 56184-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам.  
<http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=OTN;n=7004;dst=0;ts=5A8A1E2AF6604145C4D7C89EAB3D1CD9;rnd=0.8907243281137198>

### **Дисциплина «Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб отеля»**

1. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book>
2. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013 ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php>

3. Семеркова Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг: Учебное пособие / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php>
4. Технология продаж услуг туристской индустрии: Учебное пособие / Т.В. Виноградова -М.: «Академия», 2010 ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book>
5. Котлер, Филип. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book>
6. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр, 2011. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book>
7. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/>
8. Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.NoReCa.ru>
9. Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>
10. Федеральная служба государственной статистики <http://www.gks.ru/>
11. [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru) «Вестник РАТА» – электронный журнал;
12. <http://www.turplib.ru> – туристическая библиотека «Все о туризме»
13. Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.NoReCa.ru>
14. Информационно-справочная система: справочно-правовая система Консультант+ <http://www.consultant.ru>

**Дисциплина «Применение стандартов Вордскиллс по компетенции «Администрирование отеля» в деятельности службы приема и размещения»**

1. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. Режим доступа <https://znanium.com/read?id=340840>
2. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2022. Режим доступа <https://znanium.com/read?id=391793>
3. Информационно-справочная система: справочно-правовая система Консультант + <http://www.consultant.ru>
4. Информационная справочная система: информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ <http://www.garant.ru/>

**Дисциплина «Классификация гостиниц. Стандарты и качество оказания услуг»**

1. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 (ред. от 07.04.2022) "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"
2. Управление качеством: самооценка: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова, Г.А. Соседов. - М.: Форум:НИЦ ИНФРА-М, 2013. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=401937>
3. Профессиональная база данных «Росстандарт»  
<https://www.gost.ru/portal/gost//home/standarts>

**Дисциплина «Менеджмент в гостиничном бизнесе»**

1. Коротков Э. М. Практический менеджмент: Уч. пос. / Э.М. Коротков, М.Б. Жернакова, О.Н. Александрова; Под общ. ред. Э.М. Короткова. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 330 с. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=468883>
2. Балашов А. П. Теория менеджмента: Учебное пособие / А.П. Балашов. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 352 с. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=406197>
3. Крюкова Н. П. Документирование управленческой деятельности: Учебное пособие / Н.П. Крюкова. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 268 с. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=404350>
4. Хохлова Т. П. Организационное поведение (Теория менеджмента: Организационное поведение). Практикум: Учебное пособие / Т.П. Хохлова - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=509399>.
5. Кнышова Е. Н. Менеджмент: Учебное пособие/Кнышова Е. Н. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 304 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=492807>
6. Скобкин С. С. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр, 2011. - 447 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=246976>
7. Бикташева Д. Л. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 272 с- ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=445652>

## Дисциплина «Экономические аспекты гостиничного бизнеса»

1. Брашнов, Д. Г. Экономика гостиничного бизнеса [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Д. Г. Брашнов. — 2-е изд., стер. — М. : Флинта, 2013. — 222 с. - <http://znanium.com/bookread.php?book=457840>
2. Грибов В. Д. Экономика предприятия: Учебник. Практикум / В.Д. Грибов, В.П. Грузинов. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: КУРС: НИЦ Инфра-М, 2013. - 448 с. - ЭБС Znanium.com <http://znanium.com/bookread.php?book=365709>
3. Кондраков Н. П. Основы малого и среднего предпринимательства: Практическое пособие / Н.П. Кондраков, И.Н. Кондраков. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 446 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=350963>
4. Малое предпринимательство: организация, управление, экономика: Учебное пособие / Под ред. В.Я. Горфинкеля. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 349 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=429542>
5. Малых Н. И. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можяева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 320 с.- <http://znanium.com/bookread.php?book=406086>

## Дисциплина «Правила деловой коммуникации (устной и письменной)»

1. Кузнецов, И. Н. Бизнес-риторика [Электронный ресурс] / И. Н. Кузнецов. - 4-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 408 с. - ISBN 978-5-394-02146-6. <http://znanium.com/bookread.php?book=430229>
2. Захаров, К. М. Речевая коммуникация в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / К. М. Захаров. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 211 с. - ISBN 978-5-9765-17-03-5 <http://znanium.com/bookread.php?book=463559>
3. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - 301 с.: 60x90 1/16. - (ВО: Бакалавр.). (п) ISBN 978-5-16-005724-8, 500 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=405091>
4. Основы общей психологии: Учебник / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 288 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0301-8, 300 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=463271>
5. Водина, Н. С. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник-практикум [Электронный ресурс] / Водина Н.С., Иванова А. Ю., Ключев В. С., Лопаткина О. Р., Панова М. Н., Поспелова Г. М., Рожкова И. М., Толстопятова М. Ф., Топильская Н. Ф. - 18-е изд. - М. : Флинта : Наука, 2012. - 315 с. - ISBN 978-5-89349-358-0 (Флинта), ISBN 978-5-02-022624-1 (Наука) <http://znanium.com/bookread.php?book=455007>

6. Рахманин, Л. В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Л. В. Рахманин. – М. : ФЛИНТА : Наука, 2012. – 256 с. – (Стилистическое наследие). - ISBN 978-5-9765-1024-1 (ФЛИНТА), ISBN 978-5-02-037337-2 (Наука)

**Дисциплина «Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в обслуживании клиентов. Организация работы с жалобами и рекламациями со стороны клиентов»**

1. Фесенко, О. П. Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки) [Электронный ресурс] : практикум / О. П. Фесенко, С. В. Колесникова. — М. : ФЛИНТА, 2014. – 128 с. - ISBN 978-5-9765-1580-0 <http://znanium.com/bookread.php?book=458059>

2. Мандель, Б. Р. Психология личности [Электронный ресурс] : Учеб. пособие. - М.: Вузовский учебник; ИНФРА-М, 2014. - 236 с. - ISBN 978-5-9558-0354-8 (Вузовский учебник), ISBN 978-5-16-009442-7 (ИНФРА-М) <http://znanium.com/bookread.php?book=444530>

3. Сорокина Н.В. Национальные стереотипы в межкультурной коммуникации.- М.: Инфра-М, 2014.

**Дисциплина «Информационные технологии в гостиничном бизнесе. Использование программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности»**

1. Антонов А.К. Полянская О.В. Защита информации и информационная безопасность. – М.: Прометей, 2013.
2. Логинов В.Н. Информационные технологии управления. – М.: Кнорус, 2013.
3. Наука в фокусе - <http://www.http://journalovik.ru//>
4. <http://www.sabre.com>
5. <http://www.amadeus.ru>
6. <http://www.alltravelworld.ru>
7. <http://www.ccrs.ru>

**Дисциплина «Организация охраны труда в гостинице. Организация первой медицинской помощи»**

1. Охрана труда: учебно-методическое пособие по дисциплине «Безопасность жизнедеятельности» для бакалавров, обучающихся по направлениям: «Экономика», «Менеджмент», «Экономическая безопасность» / Мартынов И., Гузенко Е.Ю., Курганский Ю.Л. - Волгоград: Волгоградский ГАУ, 2015. - 76 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=615158>

2. Безопасность жизнедеятельности : учеб. пособие / Ю.Н. Сычев. -М.: ИНФРА-М, 2019. - 204 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). [www.dx.doi.org/10.12737/textbook\\_5c5d6e493c1f57.24703679](http://www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5c5d6e493c1f57.24703679). - Режим доступа:<http://znanium.com/catalog/product/977011>
3. Профессиональная база данных. Новости и информация по охране труда в России <http://primtrud.ru/>
4. Профессиональная база данных. Информационный ресурс Охрана труда <http://ohrana-bgd.ru>
5. Информационно-справочная система: справочно-правовая система Консультант+ <http://www.consultant.ru>

#### **Дисциплина «Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций»**

1. Арустамов Э.А. Безопасность жизнедеятельности [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / Под ред. проф. Э. А. Арустамова. — 19-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. — 448 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=513821>
2. Интернет-версия справочно-правовой системы "Гарант" (информационно-правовой портал "Гарант.ру"): <http://www.garant.ru/>
3. Информационно-справочная система: справочно-правовая система Консультант+ <http://www.consultant.ru>

#### **7.1.4. Кадровые условия**

Программа реализуется профессорско-преподавательским составом ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса»

#### **8. Календарный учебный график** представлен в форме расписания занятий

#### **9. Оценка качества освоения программы**

В ходе освоения слушателями программы профессиональной переподготовки по каждой изучаемой дисциплине проводится промежуточная аттестация в форме зачета. В ходе проведения зачета слушателю необходимо продемонстрировать необходимые навыки, умения и знания, что позволяет преподавателю судить о степени освоения необходимыми профессиональными компетенциями. В ходе проведения зачета слушателям предлагается ответить на вопросы. Данный вид промежуточной аттестации оценивается:

«зачтено» - слушатель получает данный вид оценки если:

- глубоко и полно овладел содержанием учебного материала;

- легко ориентируется в пройденном материале;
- при ответе использует специальную терминологию;
- демонстрирует умение связывать теорию с практикой;
- при ответе высказывает и обосновывает свои суждения;

«не зачтено» - слушатель получает данный вид оценки если:

- имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

*Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету по дисциплине  
«Структура индустрии гостеприимства»:*

1. Место гостиничной индустрии в системе туризма.
2. Особенности работы в сфере гостиничного сервиса.
3. История развития индустрии гостеприимства.
4. Личности в истории гостеприимства – Статлер, Харвей, Ритц, Хилтон, Марриот.
5. История развития индустрии гостеприимства в России.
6. Общие требования к средствам размещения в РФ.
7. Требования к услугам средств размещения в РФ.
8. Определение понятий «гостиница», «исполнитель» «потребитель» гостиничных услуг.
9. Признаки классификации гостиниц.
10. Типология гостиниц.
11. Классификации (категоризация) гостиниц по уровню комфорта. Подходы к проведению категоризации гостиниц сложившиеся в международной практике.
12. Классификация гостиниц по уровню обслуживания в России (основные положения).
13. Определение понятия услуга и обслуживание. Характеристики и особенности гостиничных услуг.
14. Понятие качества услуг. Функциональное и техническое качество. Относительное качество.
15. Управление качеством услуг.
16. Современные концепции управления качеством услуг.
17. Гостиничный продукт. Уровни гостиничного продукта.
18. Функциональные требования, предъявляемые к гостиницам делового назначения.
19. Функциональные требования, предъявляемые к гостиницам для отдыха.
20. Классификация гостиничных номеров. Основные требования к номерам различных категорий.

21. Факторы, влияющие на стремление владельцев гостиниц к объединению.
22. Формы управления гостиницами.
23. Управление гостиницы по контракту.
24. Управление гостиницы через договор франчайзинга.
25. Управление через договор аренды.
26. Интегрированные гостиничные цепи.
27. Гостиничные консорциумы.
28. Тенденции развития международного гостиничного рынка.

*Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету по дисциплине  
«Правовое регулирование гостиничного бизнеса»:*

1. Цель Международной гостиничной конвенции. Понятия: «гость», «клиент». Договор на размещение.
2. Форма договора. Срок действия договора. Исполнение договора. Неисполнение договора.
3. Окончание договора.
4. Оплата. Нарушение договора. Домашние животные. Занятие и освобождение номеров.
5. Ответственность гостя/клиента. Задержка имущества гостя. Поведение гостя.
6. Ответственность владельца гостиницы. Ответственность гостя/клиента.
7. Стороны, подписавшие Конвенцию. Обязательства сторон. Цели Конвенции.
8. Гостиничные контракты. Виды контрактов. Общие правила для двух видов контрактов. 3. Заключение гостиничного контракта.
9. Выплаты турагенту. Аннуляции. Общие взаимные обязательства. Обязательства, вытекающие из Конвенции.
10. Обязательства, вытекающие из профессиональной этики.
11. Контракты по предоставлению гостиничных услуг индивидуальным клиентам. Определения. Сроки аннуляции.
12. Контракты на предоставление услуг группам туристов. Определения.
13. Условия оплаты. Урегулирование споров. Продление срока действия.
14. Определения, используемые в Конвенции: "Гостиничный контракт". "Несезон", "Туристский агент", "Ваучер".

*Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету по дисциплине  
«Организационная структура отеля, алгоритмы взаимодействия служб  
отеля»:*

1. Организационно-управленческая структура современного отеля. Классификация служб гостиниц.

2. Основные службы гостиницы, их функции, состав.
3. Типы бронирования. Порядок взимания оплаты за бронирование согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ».
4. Технология уборки номерного фонда отеля. Технология выполнения различных видов уборочных работ.
5. Алгоритмы взаимодействия гостиничных служб
6. Стойка службы приёма и размещения. Требования к расположению, дизайну, материалам, оборудованию.

*Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету по дисциплине  
«Применение стандартов Ворлдскиллс по компетенции  
«Администрирование отеля» в деятельности службы приема и  
размещения»:*

1. Порядок приёма и регистрации гостей
2. Технология работы с письмами-заявками на размещение в гостинице.
3. Порядок регистрации и подтверждения бронирования.
4. Организация и технология работы прачечных и химчисток в гостинице.
5. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
6. Аннуляция бронирования.
7. Reception, основные функции, графики работы персонала. Основные должностные обязанности Reception desk manager.  
иностранных граждан.
8. Порядок регистрации в гостиницах граждан РФ и иностранных граждан.
9. Процедура выезда клиента из гостиницы. Досрочный выезд гостя из гостиницы.
10. Методы, гарантирующие получение оплаты за предоставленные отелем услуги. Платёжеспособность клиента.
11. Встреча и обслуживание VIP гостей. Программы обслуживания.
12. Технология назначения номера, вселение клиента в номер. Карта гостя, порядок выдачи ключей. Знаки внимания к клиенту со стороны отеля при заезде.
13. Системы безопасности гостей и их имущества, организация хранения ценных вещей.
14. Технология оплаты за проживание, за дополнительные услуги. Взимание платы за порчу или утерю клиентами имущества отеля.
15. Тарифы на проживание и виды скидок в гостиницах.
16. Порядок получения оплаты за услуги отеля кредитной картой, наличными, ваучерами. Особенности при оплате гостиничных услуг по безналичному расчёту.

*Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету по дисциплине*

*«Классификация гостиниц. Стандарты и качество оказания услуг»:*

1. Основные цели. Область распространения Системы классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ. Основные требования.
2. Организационная структура Системы и функции ее участников.
3. Состав и функции аттестационной комиссии. «Эксперты». «Заявители».
4. Порядок проведения работ по классификации. Три этапа.
5. Экспертная оценка соответствия гостиниц и других средств размещения. Три этапа.
6. Порядок проведения аттестации гостиницы и другого средства размещения. Виды проверок.
7. Экспертная оценка соответствия номеров. Три этапа.
8. Формы документов, установленные в системе. Порядок рассмотрения апелляций
9. Применение знака категории гостиницы и иного средства размещения.
10. Предпосылки возникновения системы классификации гостиничных предприятий.
11. Система классификации и сертификация.
12. Особенности французской системы классификации гостиниц.
13. Национальные системы классификации гостиничных предприятий.

*Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету по дисциплине  
«Менеджмент в гостиничном бизнесе»*

1. Общая цель предприятия, выражающая причину его существования.
2. Общий комплексный план, предназначенный для осуществления миссии и достижения хозяйственных целей организации.
3. Модель коллективного, системного подхода к определению состава целей, основанная на упорядочении их иерархии путем декомпозиции главной цели на подцели.
4. Подход, основанный на представлении управления как непрерывной серии взаимосвязанных управленческих функций.
5. Что такое решение в общем виде?
6. Изложите основное требование к управленческому решению.
7. Каковы условия завершения цикла разработки управленческого решения?
8. Экспертный метод разработки решений эффективно реализуется при условии.
9. Какие методы разработки управленческих решений используются в процессе реализации плана?
10. Какую роль личностные качества руководителя играют в процессе принятия управленческих решений?
11. Решение принимаемое в условиях риска.
12. Что вызывает необходимость интуиции при оценке риска?

*Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету по дисциплине  
«Экономические аспекты гостиничного бизнеса»*

1. Состав гостиничного предприятия.
2. Гостиничное дело как объект управления.
3. Организация гостиничного дела в России и за рубежом.
4. Экономические основы функционирования гостиниц.
5. Основные фонды гостиничных предприятий.
6. Оборотные средства гостиничных предприятий.
7. Себестоимость услуг гостиничных предприятий.
8. Финансы гостиничных предприятий.
9. Учет на гостиничных предприятиях.
- 10.Налогообложение.
- 11.Эффективность гостиничного комплекса.
- 12.Виды гостиничных учреждений.
- 13.Функции гостиничных предприятий.
- 14.Источники формирования доходов гостиничного предприятия.
- 15.Направления использования средств гостиничных предприятий.
- 16.Сущность менеджмента гостиниц.
- 17.Особенности гостиничного дела.
- 18.Организационная структура управления гостиницами.
- 19.Функции управления гостиницами.
- 20.Подходы к качеству услуг гостиницы.
- 21.Организационная культура отеля.
- 22.Составные элементы качества услуг гостиницы.

*Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету по дисциплине  
«Правила деловой коммуникации (устной и письменной)»*

1. Основные критерии делового общения.
2. Культура речи. Критерии культуры речи.
3. Язык и стиль делового общения.
4. Реквизиты делового письма.
5. Резолюция.
6. Визирование документов.
7. Гарантийное письмо.
8. Ответ на письмо гражданина.
9. Виды обращений граждан.
- 10.Этикет устной и письменной деловой речи.
- 11.Требования к письменной деловой речи.
- 12.Письмо-напоминание.
- 13.Сопроводительное письмо.
- 14.Письмо-претензия.

15. Письмо-приглашение.
16. Письма-запросы и письма ответы. Этикет делового письма.
17. Приказ. Виды приказов.
18. Особенности составления текстов приказов по основной деятельности.
19. Протокол. Виды протокола.
20. Административные акты.
21. Договор. Структура текста договора.
22. Личные документы: автобиография, резюме, характеристика, заявление.
23. Монолог. Виды монолога.
24. Информационная речь.
25. Мастерство устного выступления.
26. Диалог. Виды диалога.
27. Деловая беседа.
28. Служебные (докладные) записки.
29. Алгоритм подготовки и проведения деловой беседы.
30. Речевые тактики в деловом общении.

*Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету по дисциплине «Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в обслуживании клиентов. Организация работы с жалобами и рекламациями со стороны клиентов»*

Конфликт как социальный феномен, его основные виды, функции и стадии развития.

2. Внутриличный, межличностный, групповой, семейный конфликты причинами их возникновения и способами разрешения.
3. Способы и методики предупреждения и разрешения конфликтов
4. Управления конфликтами, медиации как формы разрешения конфликта

*Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету по дисциплине «Информационные технологии в гостиничном бизнесе. Использование программного обеспечения, необходимого для осуществления профессиональной деятельности»*

1. Информационные технологии (ИТ) и применение компьютерной техники в вашей профессиональной деятельности.
2. Информационные системы.
3. Мультимедийный компьютер.
4. Системы оптического распознавания информации.
5. Прикладное программное обеспечение в вашей профессиональной деятельности.
6. Современные способы организации презентации.
7. Растровые и векторные графические редакторы.

8. Компьютерные вирусы.
9. Основы проектирования Web-страниц.
10. Электронная коммерция.
11. Справочно-правовая система « КОНСУЛЬТАНТ ПЛЮС»
12. Система управления отелем Эдельвейс
13. Поиск информации в глобальной сети Интернет.
14. Электронная почта.
15. Компьютерные справочные правовые системы.
16. Бухгалтерские системы учета.
17. Компьютерные сети.
18. Основы информационной и компьютерной безопасности
19. Система управления рестораном (Point Of Sales)
20. Система управления мероприятиями (Sales & Catering)
21. Система телефонного сервиса (Telephone Management System)
22. Система электронных ключей (Key System),
23. Система электронных минибаров (Mini-bar System)
24. Система интерактивного телевидения (Video Services System)
25. Система энергосбережения (Energy Management System)
26. Система обработки кредитных карт (Credit Card Authorization System)
27. Система центрального бронирования (Central Reservation System)
28. Система интернет-бронирования (Web Reservation System)
29. Система кадрового учета (Human Resource System)

*Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету по дисциплине  
«Организация охраны труда в гостинице. Организация первой медицинской помощи»*

1. Нормативно-правовая база охраны труда: понятие, назначение.
2. Ответственность юридических и физических лиц за нарушение действующего законодательства в области охраны труда.
3. Государственные нормативные требования охраны труда (Трудовой Кодекс РФ, ст. 211). 6. Система стандартов по технике безопасности: назначение, объекты.
4. Межотраслевые правила по охране труда, назначение, содержание, порядок действия. 8. Положение о системе сертификации работ по охране труда в организациях: назначение, содержание.
5. Обеспечение охраны труда: понятие, назначение.
6. Государственный надзор и контроль за соблюдением законодательства об охране труда.
7. Федеральная инспекция труда: назначение, задачи, функции.
8. Государственные технические инспекции (Ростехнадзор, Государственная пожарная инспекция и др.), их назначение, функции и компетенция.
9. Административный, общественный, личный контроль за охраной труда.

10. Права и обязанности профсоюзов по вопросам охраны труда.
11. Ответственность за нарушение требований охраны труда: административная, дисциплинарная, уголовная.
12. Служба охраны труда на предприятии: назначение, основные задачи, права, функциональные обязанности.
13. Основание для заключения договоров со специалистами или организациями, оказывающими услуги по охране труда.
14. Комитеты (комиссии) по охране труда: состав, назначение.
15. Особенности организации охраны труда в предприятиях общественного питания.
16. Обязанности работодателя по обеспечению безопасных условий и охраны труда.
17. Обязанности работника по соблюдению норм и правил по охране труда.
18. Санитарно-бытовое и лечебно-профилактическое обслуживание работников. Обеспечение прав работников на охрану труда.
19. Обучение и профессиональная подготовка в области охраны труда.
20. Виды инструктажей по охране труда (вводный, первичный, повторный, внеплановый, целевой), их характеристика, оформление документации.
21. Финансирование мероприятий по улучшению условий и охраны труда.
22. Основные понятия: условия труда, производственный фактор, производственная санитария.
23. Нормативные документы, регламентирующие требования к условиям труда на предприятиях, в том числе общественного питания.
24. Факторы, влияющие на условия труда, их виды.
25. Санитарные нормы условий труда. Мероприятия по поддержанию установленных норм.
26. Вредные производственные факторы: понятие, классификация.
27. Производственный травматизм и профессиональные заболевания: понятие, причины и их анализ.
28. Травмоопасные производственные факторы в предприятиях общественного питания.
29. Травматизм: методы, документальное оформление, отчетность.
30. Первая помощь при механических травмах (переломах, вывихах, ушибах и т.д.), при поражениях холодильными агентами и др.

*Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету по дисциплине  
«Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения  
чрезвычайных ситуаций»*

1. Требования к персоналу по обеспечению безопасности
2. Правила оказания первой помощи при возникновении чрезвычайных ситуаций
3. Инструкция по действию при возникновении чрезвычайных ситуаций

Итоговая аттестация по программе профессиональной подготовке «Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения» проводится в форме экзамена. Предварительно слушатели получают перечень вопросов для подготовки к экзамену. Экзамен проводится в устной форме по билетам, включающим три теоретических вопроса.

Помимо ответов на вопросы билета, слушателю могут быть заданы дополнительные или уточняющие вопросы.

### **Критерии оценки ответа слушателя на итоговой аттестации:**

*«отлично»* - слушатель исчерпывающе и аргументировано ответил на все вопросы билета, а также дал полный ответ на все заданные дополнительные вопросы.

*«хорошо»* - слушатель ответил на большинство вопросов билета, однако испытывал затруднения по одному из них, либо не дал ответ ни на один дополнительный вопрос

*«удовлетворительно»* - слушатель испытывает значительные затруднения при ответах на большинство вопросов билета и не дает ответы на дополнительные вопросы

*«неудовлетворительно»* - слушатель не дал ответ ни на один вопрос билета, а также не ответил на дополнительные вопросы тренера.

### **9.1. Форма итоговой аттестации**

По окончании программы профессиональной переподготовки трудоемкостью 300 часов проводится итоговая аттестация в форме экзамена.

### **9.2. Оценочные материалы**

Примерный перечень вопросов для подготовки к итоговой аттестации:

1. Роль и место гостиничной индустрии в структуре туризма.
2. Факторы, влияющие на темпы и направления развития туризма и гостеприимства.
3. Факторы, сдерживающие развитие гостиничной индустрии в Российской Федерации и ее отдельных регионов.
4. Лидеры гостиничного рынка современной Европы.
5. Американская гостиничная индустрия как лидер мирового гостиничного бизнеса.
6. Проблемы государственного регулирования гостиничной деятельности.
7. Организационно-правовые формы осуществления предпринимательской деятельности в гостиничной индустрии.

8. Договор присоединения и отношения клиента и гостиничного предприятия.
9. Отношения гостиниц и туроператоров.
10. Система классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ.
11. Стойка службы приёма гостей. Деление её на функциональные зоны.
12. Категории номеров и тарифы на них. Опубликованные и корпоративные цены (Rack and corporate rates). Системы скидков (Disconts).
13. Порядок регистрации граждан СНГ, дальнего зарубежья.
14. Документы, дающие право на поселение в гостиницу (граждан Российской Федерации и стран СНГ, иностранных граждан и лиц без гражданства).
15. Сроки регистрации иностранных паспортов в гостиницах, правила хранения и передачи иностранных паспортов.
16. Принципы и основы организации питания различных категорий гостей отеля.
17. Учет национальных особенностей и традиций питания славянских народов, народов Европы, США, стран Латинской Америки, Азии, арабских стран.
18. Категория и виды нормативной документации, используемой в предприятиях питания.
19. Назначение, содержание, порядок утверждения и использования нормативной и технической документации: ГОСТ, ТУ, СТП, ТТК, Сборник рецептур.
20. Роль административно-хозяйственной службы в гостиничном хозяйстве.
21. Организационная структура и функции АХС.
22. Управление персоналом административно-хозяйственной службы, формирование кадров.
23. Взаимодействие АХС с другими службами гостиницы.
24. Принципы выбора стеновых покрытий, их типы, технология эксплуатации, особенности ухода.
25. Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей, их характеристика, принципы комплектации, инвентарный контроль.
26. Подготовка к уборке гостевых номеров: распределение персонала, статус номеров, очередность уборки.
27. Принципы выбора потолочных покрытий, их типы, технология эксплуатации, особенности ухода.
28. Уборка гостиничных и вспомогательных помещений.
29. Принципы выбора мебели, дифференциация мебели по назначению. Технология эксплуатации мебели.
30. Организация работы персонала.
31. Типы мебельных тканей и мебельных поверхностей, особенности ухода за ними.

32. Уборка гостевых номеров, типы уборок.
33. Анимационная деятельность в средствах размещения России.
34. Технология организации спортивных мероприятий в гостиничном предприятии.
35. Технология организации оздоровительных мероприятий в гостинице
36. Предоставление услуг трансфера на гостиничном предприятии.
37. Организация службы такси в гостинице.
38. Организация службы проката автомобилей на гостиничном предприятии.
39. Виды организационных структур управления предприятием: их характеристика, преимущества и недостатки.
40. Элементы структуры управления: звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи.
41. Сущность и механизмы мотивации труда в гостиничном бизнесе.
42. Характеристика основных теорий, способов и методов мотивирования персонала на эффективную деятельность.
43. Разработка системы управления деловой карьерой как фактор стимулирования персонала.
44. Понятие управленческого контроля. Виды контроля и принципы эффективного контроля.
45. Емкость рынка, конкурентная среда
46. Сегментирование гостиничных продуктов.
47. Позиционирование и перепозиционирование гостиничных продуктов на рынке.
48. Конъюнктура рынка
49. Цена и ценовая политика в маркетинге
50. Стратегический маркетинг
51. Виды маркетинговых стратегий, используемых в гостиничном бизнесе.
52. Стратегический анализ в маркетинге.
53. Стратегический менеджмент и стратегический маркетинг.
54. Связи с общественностью в системе маркетинговых коммуникаций фирмы.
55. Сущность PR-деятельности. Цели, задачи и функции PR. Специфика PR-деятельности гостиничного предприятия.
56. Характеристика основных отличий PR от других средств продвижения.
57. Оценка эффективности PR-кампании и отдельных её составляющих.
58. Организация работы со СМИ в PR-деятельности: основные этапы, цели, задачи.
59. Разработка плана новостных коммуникаций в работе со СМИ.
60. Основные принципы работы с прессой, ответственность специалиста по PR.
61. Понятие прогнозирования и планирования. Классификация прогнозов, функции и методы прогнозирования
62. Планирование целей предприятия. Задачи и функции планирования

63. Прогнозирование валового дохода и спроса на услуги гостиничного предприятия
64. Анализ показателей гостиничных предприятий и других средств размещения
65. Характеристика различных типов организационных структур предприятия и их связь с системой управления персоналом и целями предприятия.
66. Миссия организации — основная цель ее существования.
67. Управление по целям — основной метод управления и мотивации персонала (этапы процесса, практика применения).
68. Основные различия между властью и полномочиями.
69. Содержательные и процессуальные теории трудовой мотивации (сравнительный анализ).
70. Методы разрешения конфликтов в организациях.
71. Технологии работы с персоналом на предприятиях
72. Основные подходы и принципы управления персоналом предприятия (организации).
73. Оценка эффективности управления персоналом предприятия.
74. Информационные потоки и их роль в организации гостиничного бизнеса.
75. Этапы автоматизации гостиничного сервиса.
76. Автоматизированная система управления предприятием (АСУП): понятие, структура, принцип работы, требования. Примеры типовых АСУ.
77. Требования, предъявляемые к информационному обеспечению современного отеля.
78. Понятие деловой коммуникации. Виды, формы, каналы, средства.
79. Вербальные методы получения и передачи информации
80. Основы подготовки и проведения презентаций и переговоров. Структура, стратегии, модели
81. Типы личности и межкультурная коммуникация. Типология личности по Кирси. Эффективность межкультурной коммуникации.
82. Этика делового общения. Деловая этика и ее специфика. Особенности делового этикета зарубежных стран
83. Управление конфликтными ситуациями
84. Понятие системы охраны труда в РФ.
85. Нормативно-правовое регулирование охраны труда в РФ,
86. Виды условий труда.
87. Проведение процедуры аттестации рабочих мест по условиям труда в гостинице
88. Оказание первой медицинской помощи
89. Пожарная безопасность гостиничного предприятия.
90. Нормативно-техническая документация по охране труда
91. Система обучения персонала в области охраны труда.
92. Понятие и классификация чрезвычайных ситуаций.

93. Методы и способы защиты персонала и гостей в отеле в условиях ЧС различного характера.

94. Современные технические системы, обеспечивающие безопасные условия персонала и гостей в отеле.

### 9.3. Методические материалы

В процессе обучения слушатели обеспечиваются необходимым комплектом методических материалов, а также мультимедийными презентациями читаемых курсов.

### 10. Составители программы

Даитов Виктор Викторович, к.э.н., доцент филиала ФГБОУ ВО «РГУТиС» в г. Махачкале

Директор ДДО



А.В. Савельев

Составитель программы



В.В. Даитов