



«УТВЕРЖДЕНО»

Приказ № 1 от 02.02.2021 г.

Директор ЧУДПО «Учебный центр «ДЕЛЬФА»

 Л.М. Беличсва

«ПРИНЯТО»

Протокол заседания педагогического совета
ЧУДПО «Учебный центр «ДЕЛЬФА» от
01.02.2021 г.

Программа профессиональной переподготовки «Гостиничное дело. Директор гостиницы»

Категория слушателей – лица, имеющие среднее профессиональное или высшее образование

Срок реализации программы: 282 часа

СОДЕРЖАНИЕ

I. Пояснительная записка

- Направленность программы.
- Актуальность, новизна.
- Цель и задачи программы.
- Категория слушателей.
- Формы занятий.
- Календарный учебный график.
- Планируемые результаты.
- Формы контроля.

II. Учебно-тематический план и содержание программы

- Учебно-тематический план.
- Содержание программы профессиональной переподготовки «Гостиничное дело. Директор гостиницы».

III. Учебно-методическое обеспечение программы.

- Перечень средств ИКТ, необходимых для реализации программы.
- Оценочные материалы.
- Список литературы.

I. Пояснительная записка

В современных условиях работа в любой сфере предъявляет новые требования к уровню квалификации персонала, знаниям и навыкам работников. Требуются новые подходы к решению современных задач, специалисты новых профессий, новые организационные формы деятельности работников. Все это актуально и для индустрии гостеприимства. Индустрия гостеприимства уникальна тем, что персонал – это часть гостиничного продукта. Весь персонал гостиницы и иного средства размещения – администратор и портье на регистрации, официант, швейцар, управляющий, должны оказать качественную услугу и так обслужить гостя, чтобы гость остался доволен и вновь вернулся в гостиницу. При этом их отношение к гостю, внешний вид, умение общаться, разрешать конфликты, готовность выполнить любую просьбу гостя формирует общее впечатление о гостинице. Конкуренция на рынке гостиничных услуг постоянно растет, при этом огромным конкурентным преимуществом гостиницы и любого другого средства размещения является грамотный, хорошо обученный персонал – персонал, который качественно выполняет свою работу. Формирование квалифицированного персонала актуально и в связи с необходимостью классификации гостиниц и иных средств размещения.

Программа профессиональной переподготовки «Гостиничное дело. Директор гостиницы» (далее – программа) разработана на основании следующих нормативно-правовых документов:

- Положения ст.76 Федерального закона от 29 декабря 2012 г № 273 «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказа Министерства образования и науки РФ от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 № 282н.

Цель программы.

- повышение квалификации руководящего персонала гостиниц в соответствии с современными требованиями

Задачи программы.

- Формирование профессиональных компетенций, присущих работникам гостиничного сервиса;
- Обучение технологиям уборочных работ, приема, размещения и обслуживания гостей;
- Развитие профессионально значимых качеств руководителя гостиницы, культуре обслуживания клиентов.

Категория слушателей: лица, поступающие на обучение, должны иметь среднее профессиональное или высшее образование.

Формы обучения.

очно-заочная, заочная с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Календарный учебный график.

Программа рассчитана на 285 академических часов.

Режим работы учебного центра:

Понедельник – пятница с 9.00. до 21.00

Суббота с 10.00 до 18.00

Воскресенье – с 10.00 до 16.00

Планируемые результаты.

Слушатели курса должны **знать:**

- законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;
- основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения;
- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;
- теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;
- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;
- гостиничный маркетинг и технологии продаж;
- требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы приема и размещения.

уметь:

- анализировать результаты деятельности службы приема и размещения и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы приема и размещения;
- контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;
- владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;
- владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов;
- владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности;
- владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы);
- владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса.

владеть навыками:

- оценки и планирования потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
- проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;
- распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных;
- координации деятельности подчиненных;

- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;
- взаимодействия со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса;
- управления конфликтными ситуациями в службе приема и размещения;
- стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности;
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.

Формы контроля.

Итоговый контроль – проводится в конце курса и позволяет оценить уровень результативности усвоения программы. Форма проведения: квалификационный экзамен.

II. Учебно-тематический план и содержание программы профессиональной переподготовки «Гостиничное дело. Директор гостиницы»

Учебно-тематический план

№ п/п	Содержание	Количество часов
1.	Введение в гостиничное дело	16
1.1.	Гостеприимство: понятие и структура	4
1.2.	История индустрии гостеприимства	4
1.3.	Системы классификации средств размещения	4
1.4.	Создание гостиницы: от здания до фирменного бренда	4
2.	Структура и сервисы современного гостиничного комплекса	20
2.1.	Структура управления гостиницей: элементы и уровни	4
2.2.	Служба управления номерным фондом	4
2.3.	Служба организации питания	4
2.4.	Система безопасности гостиницы	4
2.5.	Цикл обслуживания гостя	4
3.	Службы предоставления дополнительных услуг	20
3.1.	Бытовое обслуживание и трансфер	4
3.2.	Анимационные технологии	4
3.3.	Спортивно-оздоровительный сервис	4
3.4.	Велнес-технологии	4
3.5.	Экскурсионный сервис	4
4.	Гостиничный менеджмент	20
4.1.	Разработка и реализация управленческих решений	4
4.2.	Стратегия и тактика развития гостиниц	4
4.3.	Методы и стили управления	4
4.4.	Системы менеджмента в гостиничном деле	4
4.5.	Эффективность гостиничного менеджмента	4
5.	Управление гостиничным бизнесом	20
5.1.	Особенности работы в гостиничном бизнесе	4
5.2.	Ценообразование	4
5.3.	Управление непрерывным развитием гостиницы	4
5.4.	PR-деятельность в гостиничном бизнесе	4
5.5.	Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений	4

6.	Управление персоналом	16
6.1.	Кадровые стратегии гостиничного бизнеса	4
6.2.	Обучение персонала	4
6.3.	Оплата труда сотрудников	4
6.4.	Правила взаимодействия сотрудников и гостей	4
7.	Управление качеством	20
7.1.	Управление качеством производственного процесса	4
7.2.	Контрольные карты	4
7.3.	Гистограммы	4
7.4.	Закон 80/20	4
7.5.	Международные стандарты обслуживания	4
8.	Основы предпринимательства	58
8.1.	Основы предпринимательской деятельности	4
8.2.	Создание и развитие коммерческой организации	4
8.3.	Налогообложение для коммерческих организаций	4
8.4.	Риски и угроза банкротства	4
8.5.	Личная эффективность руководителя	4
8.6.	Формы хозяйственной деятельности	6
8.7.	Процессный подход в предпринимательстве	8
8.8.	Виды ответственности	8
8.9.	Принятие управленческих решений	8
8.10.	Технологии создания стартапов	8
9.	Заработная плата и управление персоналом (1С: Зарплата и управление персоналом)	32
9.1.	Знакомство с конфигурацией	4
9.2.	Начальная настройка программы	4
9.3.	Структурные организации. Штатное расписание	4
9.4.	Сведения о сотрудниках организации	4
9.5.	Расчет зарплаты за первый месяц: плановая и оперативная информация	4
9.6.	Расчет зарплаты за второй месяц: увольнение, средний заработок, учет времени	4
9.7.	НДФЛ	4
9.8.	Страховые взносы	4
10.	1С: Предприятие 8.3. Бухгалтерия предприятия	32
10.1.	Знакомство с программой. Справочники. План счетов	4
10.2.	Расходы. Справочники. Остатки. Учет	4
10.3.	Банковские операции. Расчет зарплаты. Больничные. Учет средств	4
10.4.	Учет	4
10.5.	Зачет взаимных требований. Расходы. Учет материалов и их перемещение	4
10.6.	Выпуск и реализация продукции. Цены. Завершение месяца	4
10.7.	Реклама. НДС. Расчеты по налогу на прибыль	4
10.8.	Проверка ведения учета. Отчетность	4
11.	Эффективные коммуникации и стрессоустойчивость	24
11.1.	Основы эффективного общения	4
11.2.	Решение конфликтных ситуаций	4
11.3.	Конфликтные типы личности и стратегии взаимодействия с ними	4

11.4.	Деловые переговоры	4
11.5.	Эффективное публичное выступление	4
11.6.	Эффективная визуализация	4
12.	Итоговая аттестация	4
	Итого	282

III. Учебно-методическое обеспечение программы профессиональной переподготовки. Перечень средств ИКТ, необходимых для реализации программы.

Аппаратные средства:

Компьютер.

Принтер.

Устройства вывода звуковой информации — наушники для индивидуальной работы со звуковой информацией.

Устройства для ручного ввода текстовой информации и манипулирования экранными объектами — клавиатура и мышь.

Программные средства:

Операционная система – Windows.

Антивирусная программа.

Веб Браузер.

Оценочные материалы.

Цель квалификационного экзамена – итоговый контроль полученных знаний навыков по курсу «Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Практическое задание в зачетной работе составлено в соответствии с учебной программой по курсу «Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Список литературы

1. Бережная Н.В. Управление гостиничным бизнесом – Москва: Экономика, 2001 г. 765 с.
2. Броймер Роберт А. Основы управления в индустрии гостеприимства – Москва: Аспект Пресс, 2004г. - 354 с.
3. Веснин В.Р. Практический менеджмент персонала Москва: Юрист 2000г. 465 с.
4. Власова И.Б., Зорин И.В., Ильина Е.Н. Основы туристской деятельности. - М.: Российский международный институт туризма, 2000 г. 658 с.
5. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания: учебное пособие. - Ростов на Дону: ФЕНИКС, 2005.
6. Герчикова И.Н Менеджмент, Москва: Юнити 2003 г. 123 с.
7. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности. - М.: «Нолидж», 2002 г. 768 с.
8. Ефимова О. П. Экономика гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие / ЮНИТИ-ДАНА, 2003 г. 165 с.
9. Коршунов Н.В. Организация обслуживания в гостинице М: Высшая школа 2003 г. 444 с.
10. Козлова А. В. Стандартизация, метрология, сертификация в гостиничном бизнесе: М.: Издательский центр «Академия»; Мастерство, 2002 г. 653 с.

11. Кристофер Энerton-Томас Гостиничный бизнес – М.: Росконсульт 2002 г.- 660 с.
12. Кучер Л. С., Шкуратова Л. М., Ефимов С. Л., Голубева Т. Н. Гостиничный бизнес в России: технология успеха. М.: «Росконсульт», 2002 г. 92 с.
13. «Международное гостиничное хозяйство». Уч. Под. ред. проф.- экономических наук Чудновского А.Д. М.: Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ». Изд-во ЭКМОС 2000 г. 592 с.
14. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебное пособие. - М.: АКАДЕМИЯ, 2006.
15. Радченко Л. А. Индустрия гостеприимства: Учебник. Изд. 4-е, доп. и перераб. Ростов н. /Д: Издательство «Феникс», 2005. (Серия «СПО») 65 с.