

**Общество с ограниченной ответственностью**  
**Учебно-методический центр «Финконт Столица»**  
**ООО УМЦ «Финконт Столица»**

УТВЕРЖДЕНО  
Генеральным директором  
ООО УМЦ «Финконт Столица»  
Т.А. Молокановой  
«09» января 2023 г.

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА**  
**ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**по курсу повышения квалификации**

**«ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА В 2023 ГОДУ: СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ,  
МОДЕЛИ ОРГАНИЗАЦИИ, ПЕРЕДОВЫЕ КОНЦЕПЦИИ, ИНСТРУМЕНТЫ  
УПРАВЛЕНИЯ»**

Наименование области профессиональной деятельности: (33) Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)

Код укрупненной группы специальностей (направлений подготовки): 43.03.03 Гостиничное дело

Для кого предназначен	Владельцев собственного среднего и малого бизнеса в индустрии гостеприимства, руководителей среднего звена предприятий индустрии гостеприимства, желающих открыть и развивать собственное дело.
Цели курса	Развитие управленческого потенциала, систематизация знаний и приобретение уникальных навыков разработки конкретных проектов для предприятий индустрии гостеприимства.
Введение	В программе, построенной на опыте отечественных и западных компаний, слушатели познакомятся с современными тенденциями, моделями организации гостиничного дела, с передовыми концепциями, техниками, методами и инструментами управления в индустрии гостеприимства. Вы получите актуальные знания о современном гостиничном бизнесе, что позволит Вам организовать работу отеля в соответствии с высокими требованиями индустрии и повысить продуктивность работы отеля. Обучение включает 16 часов аудиторной работы с преподавателями – экспертами в сфере индустрии гостеприимства.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**Описание перечня профессиональных компетенций** в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых должно осуществляться в результате обучения:

**Слушатель должен 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; Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; Технологии организации процесса питания.

**Слушатель должен уметь:** Владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения; 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 питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса.

**Цель обучения:** Развитие управленческого потенциала, систематизация знаний и приобретение уникальных навыков разработки конкретных проектов для предприятий индустрии гостеприимства.

**Результаты обучения:** Повышение квалификации обучающихся по курсу «Индустрия гостеприимства в 2023 году: современные тенденции, модели организации, передовые концепции, инструменты управления», формирование компетенций по решению практических задач.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ

### День 1

#### Модуль 1. Современные тенденции в индустрии гостеприимства.

- Состояние и перспективы гостиничного бизнеса в РФ в постковидный период.
- Тренды и тенденции индустрии гостеприимства.
- Факторы конкурентоспособности предприятия гостеприимства.
- Национальные стандарты в сфере оказания услуг гостиниц.
- Законодательное и нормативное регулирование деятельности. Формы управления отелем: контракт, франчайзинг, аренда, акционерные общества.
- Организационная структура управления гостиницей.
- Разработка индивидуального стиля позиционирования. Управленческий контроль.
- Менеджмент качества в гостинице.
- Комментарии к правилам предоставления гостиничных услуг.

#### Модуль 2. Управление базовыми бизнес-процессами отеля.

- Позиционирование, продвижение, продажи
- Бронирование
- Заселение и регистрация, обслуживание гостей, оформление выезда
- Эксплуатация номерного фонда и техническое сопровождение
- Управление процессами питания
- Управление процессами оказания дополнительных услуг
- Создание стандартов работы и их внедрение.
- Методы контроля качества предоставляемой услуги. Предотвращение потерь и хищений.
- Практикум по внедрению стандартов работы администраторов

#### Модуль 3. Подготовка к процедуре проведения государственной классификации. Внедрение сервисных технологий в систему управления гостиничным объектом.

- Международный опыт и российская практика классификации гостиничных объектов.
- Основные этапы подготовки и проведения процедуры классификации гостиничных объектов.
- Роль сервисных технологий в обеспечении эффективности деятельности гостиничных объектов.
- Мастер-план по внедрению сервисных технологий в систему управления гостиничным объектом.
- Классификационный аудит-практикум гостиничного предприятия.

#### Модуль 4. Нормативное правовое и методическое обеспечение антитеррористической защищённости гостиниц.

- Организация деятельности комиссии по категорированию.
- Организационно - распорядительные документы, разрабатываемые объектом.

### День 2

#### Модуль 5. Категорирование гостиниц и иных мест размещения. Обследование. Оценка антитеррористической защищённости.

- Подготовка исходных данных для категорирования. Присвоение категории объекту. Сбор информации о системе физической защиты объекта. Составление перечня потенциально опасных участков и критических элементов. Угрозы и модель нарушителя. Оценка антитеррористической защищённости гостиниц.

#### Модуль 6. Документы, образующиеся в результате деятельности комиссии.

- Протоколы заседаний.
- Акт категорирования и обследования.

- Паспорт безопасности.

**Модуль 7. Порядок информирования об угрозе совершения или о совершении террористического акта на территории гостиницы**

**Модуль 8. Порядок осуществления контроля за выполнением требований к антитеррористической защищенности гостиниц.**

**Модуль 9. Поведение в чрезвычайных ситуациях.**

### **Организационно-педагогические условия**

Обучение осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденного Приказом Министерства образования и науки РФ от 1 июля 2013 г. № 499

#### **Требования к техническому сопровождению обучения**

Аудитории для проведения обучения должны быть оснащены следующим оборудованием:

Автоматизированные рабочие станции для каждого обучающегося и преподавателя, представляющие собой рабочие станции – ноутбук (минимальные характеристики конфигурации: память, не менее RAM 64 Mb, HDD 4 Gb, экран разрешающей способностью не менее 1280x800, на котором установлено следующее программное обеспечение:

- операционная система Windows или эквивалент;
- браузер Internet Explorer версии 11.0. либо эквивалент;
- средства для создания документов (MS Office, WordPad или эквивалент);
- средства сжатия (упаковки) файлов (RAR, ZIP, WINZIP или эквивалент);
- средство СКЗИ CryptoPro CSP актуальной версии.

#### **Режим работы учебного центра:**

Образовательный процесс осуществляется на основе учебного плана, разработанного Учебным центром самостоятельно, и регламентируется расписанием занятий.

Режим работы Учебного центра: по рабочим дням с 9.00 до 19.00,

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Режим учебного процесса:

С 10.00 до 17.30.

Перерывы: 11.45 – 12.00, 16.00 – 16.15

Перерыв на обед: 13.30 – 14.30.

Продолжительность академического часа – 45 минут.

Учебный год: с 09 января по 29 декабря.

Продолжительность – 2 дня.

Обучение осуществляется по мере набора учебных групп.

Основные формы учебной деятельности: лекции, практические занятия, деловые игры, дискуссии

УТВЕРЖДЕНО  
Генеральным директором  
ООО УМЦ «Финконт Столица»  
Т.А. Молокановой  
«09» января 2023 г.

## **УЧЕБНЫЙ ПЛАН**

### **Курса повышения квалификации**

**«ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА В 2023 ГОДУ: СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ,  
МОДЕЛИ ОРГАНИЗАЦИИ, ПЕРЕДОВЫЕ КОНЦЕПЦИИ, ИНСТРУМЕНТЫ  
УПРАВЛЕНИЯ»**

Срок обучения: 16 академических часов

Форма обучения: очная

Режим очных занятий: 8 академических часов в день, ежедневно

№ п/п	Наименование разделов (частей, модулей)	Объем, всего часов	В том числе		Форма аттестации
			Лекции	Практические занятия	
1	Модуль 1. Современные тенденции в индустрии гостеприимства. Модуль 2. Управление базовыми бизнес-процессами отеля. Модуль 3. Подготовка к процедуре проведения государственной классификации. Внедрение сервисных технологий в систему управления гостиничным объектом. Модуль 4. Нормативное правовое и методическое обеспечение антитеррористической защищённости гостиниц.	8	5	3	Тест
2	Модуль 5. Категорирование гостиниц и иных мест размещения. Обследование. Оценка антитеррористической защищенности. Модуль 6. Документы, образующиеся в результате деятельности комиссии. Модуль 7. Порядок информирования об угрозе совершения или о совершении террористического акта на территории гостиницы Модуль 8. Порядок осуществления контроля за выполнением требований к антитеррористической защищенности гостиниц. Модуль 9. Поведение в чрезвычайных ситуациях.	7	5	2	Тест
	<b>Аттестация</b>	1		1	Тест
	<b>Итого</b>	16	10	6	

**Календарный учебный график  
Расписание занятий**

День недели	Часы проведения занятий	Модуль	Номера тем	Вид учебной работы
Первый день	С 10.00 до 17.30	Модуль 1. Современные тенденции в индустрии гостеприимства. Модуль 2. Управление базовыми бизнес-процессами отеля. Модуль 3. Подготовка к процедуре проведения государственной классификации. Внедрение сервисных технологий в систему управления гостиничным объектом. Модуль 4. Нормативное правовое и методическое обеспечение антитеррористической защищённости гостиниц.	Вопросы 1-4 Рабочей программы курса	Л, П
Второй день	С 10.00 до 17.30	Модуль 5. Категорирование гостиниц и иных мест размещения. Обследование. Оценка антитеррористической защищенности. Модуль 6. Документы, образующиеся в результате деятельности комиссии. Модуль 7. Порядок информирования об угрозе совершения или о совершении террористического акта на территории гостиницы Модуль 8. Порядок осуществления контроля за выполнением требований к антитеррористической защищенности гостиниц. Модуль 9. Поведение в чрезвычайных ситуациях.	Вопросы 5-9 Рабочей программы курса	Л, П, А

Виды учебной работы:

Л – лекция

П - практическое занятие

СР – самостоятельная работа

Д – деловая игра

О – опрос, дискуссия

А – аттестация в форме тестирования