

**Общество с ограниченной ответственностью
«Издательство Форум Медиа»**

«Утверждаю»
Директор образовательного
структурного подразделения
Учебный Центр
ООО «Издательство Форум Медиа»

Д.Е.Новиков
«12» января 2019 года



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ПРОГРАММА**

Программа профессиональной переподготовки

«Управляющий гостиничным предприятием»

7586

**Санкт-Петербург
2019**

1. Общая характеристика программы

Программа разработана в соответствии с квалификационными требованиями профессионального стандарта "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц", утвержденного Приказом Минтруда России от 07.05.2015 № 282н.

1.1. Цель программы

Формирование у слушателей компетенций, необходимых для управления организацией сферы гостиничного бизнеса.

1.2. Задачи программы:

Сформировать/актуализировать у слушателя знание требований законодательства Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг.

Сформировать/актуализировать у слушателя знание об организации деятельности гостиниц и иных средств размещения.

Сформировать/актуализировать у слушателя знание об организации, планировании и контроле деятельности подчиненных.

Сформировать/актуализировать у слушателя знание о видах мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала.

Сформировать/актуализировать у слушателя знание о принципах и способах межличностного и делового общения, о методах ведения переговоров, основе конфликтологии и методах управления конфликтами.

Сформировать/актуализировать у слушателя знание о гостиничном маркетинге и технологии продаж и способах организации этой деятельности в гостиничном предприятии.

Сформировать/актуализировать у слушателя знание требований охраны труда в Российской Федерации, о требованиях охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения.

Сформировать/актуализировать у слушателя знание об основах охраны здоровья, санитарии и гигиены и о способах обеспечения санитарно-эпидемиологических мероприятий в средстве размещения.

Сформировать/актуализировать у слушателя знание о специализированных информационных программах и технологиях, используемых в работе службы приема и размещения.

Сформировать/актуализировать у слушателя знание об основах организации деятельности различных видов гостиничных комплексов.

Сформировать/актуализировать у слушателя знание о технологии организации процесса питания.

Сформировать/актуализировать у слушателя знание о методах взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами, в том числе представителями разных культур и представителями контрольно-надзорных органов.

Сформировать/актуализировать у слушателя знание о принципах и методах создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса.

Сформировать/актуализировать у слушателя знание о способах оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам.

Сформировать/актуализировать у слушателя знание о методах оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

Сформировать/актуализировать у слушателя знание о методике соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.

Сформировать/актуализировать у слушателя знание об основах стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса.

Сформировать/актуализировать у слушателя знание основ риск-менеджмента и антикризисного управления.

1.3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения программы слушатель должен приобрести или обновить знания и умения, необходимые для ведения самостоятельной деятельности по управлению процессами и персоналом на предприятии гостиничной отрасли.

Слушатель должен знать:

Требования законодательства Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг.

Правила организации деятельности гостиниц и иных средств размещения.

Правила и процессы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных.

Виды мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала.

Принципы и способы межличностного и делового общения, методы ведения переговоров, основы конфликтологии и методы управления конфликтами.

Основы гостиничного маркетинга, технологию продаж и способы организации этой деятельности в гостиничном предприятии.

Требования охраны труда в Российской Федерации, требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения.

Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены и способы обеспечения санитарно-эпидемиологических мероприятий в средстве размещения.

Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы приема и размещения.

Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов.

Правила и технологию организации процесса питания.

Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами, в том числе представителями разных культур и представителями контрольно-надзорных органов.

Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса.

Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам.

Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

Методику соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.

Основы стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса.

Основы риск-менеджмента и антикризисного управления.

Слушатель должен уметь:

- Применять требования законодательства Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг, требования охраны труда и санитарного законодательства.
- Планировать и контролировать деятельности подчиненных.
- Разработать систему мотивации персонала.
- Участвовать в процессах организации деятельности различных видов гостиничных комплексов.
- Участвовать в организации процесса питания.
- Взаимодействовать с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами, в том числе представителями разных культур и представителями

контрольно-надзорных органов.

- Участвовать в процессе создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса.
- Разрабатывать регламенты и стандарты гостиничного предприятия и организовать систему контроля за их исполнением.
- Применять методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.
- Участвовать в стратегическом планировании гостиничного предприятия.
- Применять методы риск-менеджмента и антикризисного управления.

1.4. Компетенции обучающегося, формируемые / совершенствуемые в результате освоения программы

Процесс обучения направлен на формирование следующих компетенций:

- Умение применять требования законодательства Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг, требования охраны труда и санитарного законодательства.
- Готовность планировать, организовывать и контролировать процессы и деятельности подчиненных.
- Умение разработать систему мотивации персонала.
- Готовность участвовать в процессах организации деятельности различных видов гостиничных комплексов.
- Способность организовать процессы питания.
- Умение взаимодействовать с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами, в том числе представителями разных культур и представителями контрольно-надзорных органов.
- Способность обеспечить систему контроля работы персонала гостиничного комплекса.
- Умение разрабатывать регламенты и стандарты гостиничного предприятия и организовать систему контроля за их исполнением.
- Способность применять методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.
- Готовность участвовать в стратегическом планировании гостиничного предприятия.
- Владение методами риск-менеджмента и антикризисного управления.

1.5. Требования к уровню подготовки поступающих на обучение, выдаваемый документ

Программа предназначена для: специалистов и руководителей организаций, учреждений и иных заинтересованных в обучении лиц.

Требования к образованию обучающихся: лица, имеющие высшее, либо среднее профессиональное образование, а также лица, его получающие.

По итогам обучения выдается: Диплом установленного образца о профессиональной переподготовке.

1.6. Квалификационные характеристики (требования к квалификации)

В соответствии с Приказ Минтруда России от 07.05.2015 № 282н "Об утверждении профессионального стандарта "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц", к должности «Управляющий гостиничным

комплексом/предприятием» предъявляются следующие требования: Среднее профессиональное образование - программы подготовки квалифицированных рабочих (служащих), дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации, программы профессиональной переподготовки по управлению отделами (службами) и предприятиями.

2. Содержание программы

2.1. Учебный план

Срок обучения: 256 академических часов.

Форма обучения: заочная, без отрыва от производства.

Программа реализуется с применением электронного обучения путем рассылки учебных материалов в формате PDF, необходимых нормативных документов, образцов и шаблонов документов, предоставлении доступа к информационным материалам. Во время обучения и в течение 14 дней после его окончания обучающимся предоставляются консультации по электронной почте.

Режим занятий: не более 8 академических часов в день (1 академический час = 45 мин).

Формирование групп происходит в течение всего календарного года по мере поступления заявок на обучение от работодателей и физических лиц.

Самостоятельная работа включает: изучение учебных материалов, нормативно-правовых документов, регламентов, образцов и шаблонов документов, чек-листов.

№№	Наименование тем (программа не имеет разделов)	Всего часов	Самостоятельная работа
1	Особенности применения профстандарта, утвержденного приказом Минтруда РФ от 07.05.2015 N 282н	12	12
2	Национальные стандарты для индустрии гостеприимства. Закон о защите прав потребителей. Нормативные документы средств размещения в РФ	16	16
3	Международные системы классификации отелей. Российские методики оценки: сертификация, классификация. Общие требования к средству размещения, оборудованию и оснащению номеров различных категорий, квалификации персонала. Балльная оценка	8	8
4	Управление основными службами: приема и размещения, питания и гостиничного фонда	16	16
5	Создание стандартов работы и их внедрение. Методы контроля качества услуги. Предотвращение потерь и хищений.	16	16
6	Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	16	16
7	Выбор, оптимизация и проработка концепции службы питания в зависимости от типа гостиницы. Расчет рентабельности.	16	16
8	Бюджет. Методы ценообразование. Виды и формы организации питания в отеле: завтрак, полупансион,	16	16

	полный пансион, все включено. А la carte. Шведский стол, буфет. Обслуживание в номерах.		
9	Стандарты и виды уборки, технология и алгоритм уборочных работ. Организация контроля качества и скорости уборочных работ. Бюджет службы, планирование расходов, система закупок.	16	16
10	Анализ и оценка деятельности гостиничного комплекса	16	16
11	Разработка и реализация стратегии развития гостиничного комплекса	16	16
12	Управление проектами и изменениями в гостиничном комплексе	16	16
13	Стратегическое управление развитием сети гостиниц	16	16
14	Разработка концепции и стратегии развития сети гостиниц	16	16
15	Взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу	8	8
16	Внедрение инновационных технологий и изменений в управлении деятельностью сети гостиниц	8	8
17	Подготовка к проверкам. Как вести себя с инспектором и как подготовить персонал. Что проверит налоговая, Роспотребнадзор, пожарные, ФМС инспекция. Ошибки инспектора, которые можно использовать для своей защиты. Оформление итогов проверки. Рассмотрение административного дела, порядок обжалования. Арбитражная практика. Претензии гостей.	16	16
18	Комментарии к правилам предоставления гостиничных услуг.	8	8
	Итоговая аттестация	4	4
	Итого	256	256

2.2. Календарный учебный график

Наименование тем программы (программа не имеет разделов)	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	ПН	Всего часов
	Первая неделя					
Особенности применения профстандарта, утвержденного приказом Минтруда РФ от 07.05.2015 N 282н	8	4				40
Национальные стандарты для индустрии гостеприимства. Закон о защите прав потребителей. Нормативные документы средств размещения в РФ		4	8	4		
Международные системы классификации отелей.				4	4	

Российские методики оценки: сертификация, классификация. Общие требования к средству размещения, оборудованию и оснащению номеров различных категорий, квалификации персонала. Балльная оценка						
Управление основными службами: приема и размещения, питания и гостиничного фонда					4	
	Вторая неделя					
	8	4				40
Создание стандартов работы и их внедрение. Методы контроля качества услуги. Предотвращение потерь и хищений.			4	8	4	
Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса				4	8	
	Третья неделя					
	4					40
Выбор, оптимизация и проработка концепции службы питания в зависимости от типа гостиницы. Расчет рентабельности.	4	8	4			
Бюджет. Методы ценообразование. Виды и формы организации питания в отеле: завтрак, полупансион, полный пансион, все включено. A la carte. Шведский стол, буфет. Обслуживание в номерах.			4	8	4	
Стандарты и виды уборки, технология и алгоритм уборочных работ. Организация контроля качества и скорости уборочных работ. Бюджет службы, планирование расходов, система закупок.					4	
	Четвертая неделя					
	8	4				40
Анализ и оценка деятельности гостиничного комплекса		4	8	4		
Разработка и реализация стратегии развития гостиничного комплекса				4	8	
	Пятая неделя					
	4					40
Управление проектами и изменениями в гостиничном комплексе	4	8	4			
Стратегическое управление развитием сети гостиниц			4	8	4	
Разработка концепции и стратегии развития сети гостиниц					4	
	Шестая неделя					
	8	4				40
Взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу		4	4			
Внедрение инновационных технологий и изменений в управлении деятельностью сети гостиниц			4	4		
Подготовка к проверкам. Как вести себя с				4	8	

	Седьмая неделя					
	инспектором и как подготовить персонал. Что проверит налоговая, Роспотребнадзор, пожарные, ФМС инспекция. Ошибки инспектора, которые можно использовать для своей защиты. Оформление итогов проверки. Рассмотрение административного дела, порядок обжалования. Арбитражная практика. Претензии гостей.	4				
Комментарии к правилам предоставления гостиничных услуг.	4	4				
Итоговая аттестация		4				