

**ГОУ ВПО РОССИЙСКО – АРМЯНСКИЙ (СЛАВЯНСКИЙ) УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДЕНО УС РАУ

Ректор \_\_\_\_\_ А.Р. Дарбинян



08.08.2020 г., протокол №8

**ПРОГРАММА  
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ «ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ  
ГОСТИНЕЧНОГО ДЕЛА» ПО ПРОФИЛЮ ОСНОВНОЙ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ  
«ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»**

## **1. Аннотация**

### ***Актуальность программы***

В настоящее время прикладные компетенции в сфере гостиничного дела считаются, небезосновательно, одними из самых перспективных. Следовательно, инвестиции в эту сферу бизнеса, в том числе в человеческий ресурс и повышение качества уровня специалистов целесообразны и, как никогда ранее, оправданы. Слушатели данной программы получают не только базовые навыки, но и овладеют тонкостями организации эффективного бизнеса. Программа повышения квалификации, в первую очередь, ориентирована на специалистов с определённым опытом применительно к этой сфере деятельности.

### ***Цель реализации программы***

Целью программы является приобретение теоретических знаний и практических навыков и умений в области оказания услуг в объектах гостиничного хозяйства и туристических комплексах. Также ознакомление с современными технологиями обслуживания гостиничных предприятий, особенностями гостиничного сервиса с учётом потребностей гостей, перспективами развития гостиничного сервиса в Армении и за рубежом.

Программа повышения квалификации направлена на совершенствование и получение новой компетенции в области гостиничного хозяйства, необходимой для профессиональной деятельности, и повышения профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

### ***Задачи реализации программы***

По итогам прохождения данной программы планируется формирование у слушателей следующих результатов обучения:

- Формировании представления о гостиничном и ресторанном сервисе;
- Раскрытии сущности гостиничных и ресторанных услуг и их специфики;
- Изучении технологии обслуживания в объектах гостиничного хозяйства в объектах общепита.

**2. Уровень образовательной программы** - дополнительное профессиональное образование.

**3. Вид образовательной программы:** дополнительная (повышение квалификации).

#### **4. Трудоемкость программы повышения квалификации**

Настоящая программа рассчитана на **180** академических часов.

**5. Форма обучения** - очная с применением дистанционных образовательных технологий в режиме видеоконференц – связи.

**6. Срок освоения программы 15 недель по 6 занятий в неделю.**

**7. Категориями слушателей для программы повышения квалификации являются** лица, имеющие среднее профессиональное или высшее образование.

**8. Для приема на обучение предоставляются следующие документы:**

8.1 Заполненная в установленной форме заявка.

8.2 Копия документа, удостоверяющего личность.

8.3 Справка из образовательной организации о прохождении обучения на момент подачи заявки.

#### **9. Планируемые результаты обучения:**

В рамках освоения программы слушатели должны:

**Знания:** теоретическое знание в сфере гостиничного дела

**Умения:** организационно-управленческое, проектное, технологическое, а также научно-исследовательское решение задач.

**Навыки:** Системное и критическое мышление, разработка и реализация проектов, командная работа и лидерство, коммуникация

#### **10. Описание перечня профессиональных компетенций, формируемых в результате освоения программы повышение квалификации**

- Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий
- Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла
- Способен организовывать и руководить работой команды, выработывая командную стратегию для достижения поставленной цели
- Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для профессионального взаимодействия

- Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.

### 11. Форма итоговой аттестации – Устный экзамен

### 12. Распределение объема программы по разделам и/или темам и видам учебной работы

| Разделы/темы дисциплины  | Всего (ак. часов) | Лекции (ак. часов) | Практ. занятия (ак. часов) | Семинары (ак. часов) |
|--|-------------------|--------------------|----------------------------|----------------------|
| 1  | 2=3+4+5           | 3                  | 4                          | 5                    |
| <b>Введение в науки о гостеприимстве</b>                                     | 2                 | 2                  |                            |                      |
| <b>Тема 1.</b> Ознакомление с предметом. История гостиничного бизнеса.       | 4                 | 2                  |                            | 2                    |
| <b>Тема 2.</b> Технология гостиничной деятельности                           | 4                 | 2                  |                            | 2                    |
| <b>Тема 3.</b> Правовое обеспечение в гостиничной /ресторанной деятельности  | 6                 | 4                  |                            | 2                    |
| <b>Тема 4.</b> Организация гостиничного дела                                 | 8                 | 4                  |                            | 4                    |
| <b>Тема 5.</b> Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг          | 4                 | 2                  |                            | 2                    |
| <b>Тема 6.</b> Гостиничный менеджмент  | 6                 | 4                  |                            | 2                    |
| <b>Тема 7.</b> Международные гостиничные цепи как способ конкурентной борьбы | 4                 | 2                  | 2                          |                      |
| <b>Тема 8.</b> Основные подразделения современной гостиницы и их функции.    | 8                 | 2                  | 2                          | 2                    |
| <b>Тема 9.</b> Глобальные и альтернативные системы бронирования              | 4                 | 2                  | 2                          |                      |
| <b>Тема 10.</b> Классификация средств размещения и номерного фонда           | 4                 | 2                  | 2                          |                      |
| <b>Тема 11.</b> Экономика гостиничного предприятия                           | 10                | 6                  |                            | 4                    |
| <b>Тема 12.</b> Гостевой цикл.   | 6                 | 4                  | 2                          |                      |

|  |    |   |   |   |
|--|----|---|---|---|
| <b>Тема 13.</b> Технология обслуживания гостей во время их проживания в гостинице. Требования к персоналу и требования безопасности. | 6  | 2 | 4 |   |
| <b>Тема 14.</b> Организация хозяйственной службы в гостиничном хозяйстве (Housekeeping, Cleaning)                                    | 4  | 2 | 2 |   |
| <b>Тема 15.</b> Технология ресторанной деятельности  | 4  | 2 |   | 2 |
| <b>Тема 16.</b> Стандартизация и контроль качества ресторанных услуг   | 4  | 2 |   | 2 |
| <b>Тема 17.</b> Ресторанный менеджмент   | 6  | 2 | 2 | 2 |
| <b>Тема 18.</b> Проектирование и организация ресторанного сервиса ресторанной  | 4  | 2 | 2 |   |
| <b>Тема 19.</b> Экономика ресторанного предприятия   | 8  | 4 |   | 4 |
| <b>Тема 20.</b> Калькуляция, бухгалтерский учет и налогообложение в ресторане  | 8  | 2 |   | 6 |
| <b>Тема 21.</b> Культура, традиции и современные технологии питания народов мира   | 10 | 4 | 6 |   |
| <b>Тема 22.</b> Автоматизация бизнес-процессов в гостиничной/ ресторанной деятельности   | 4  |   | 4 |   |
| <b>Тема 23.</b> Анализ финансово-хозяйственной деятельности гостиничного/ ресторанного предприятия                                   | 8  | 2 |   | 6 |
| <b>Тема 24.</b> Бизнес-планирование в гостиничной /ресторанной деятельности  | 8  | 2 |   | 6 |
| <b>Тема 25.</b> Психология делового общения (Деловой этикет)   | 10 | 4 |   | 6 |
| <b>Тема 26.</b> Реклама, PR и имидж в гостиничной /ресторанной деятельности  | 8  | 2 | 4 | 2 |
| <b>Тема 27.</b> Безопасность и санитария в гостиничной/ ресторанной деятельности   | 6  | 2 | 2 | 2 |
| <b>Тема 28.</b> Оборудование и проектирование гостиничных /ресторанных комплексов  | 6  | 2 | 4 |   |
| <b>Тема 29.</b> Анимационные программы в гостиничной/ресторанной деятельности  | 8  | 2 | 4 | 2 |

|              |            |           |           |           |
|--------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>ИТОГО</b> | <b>180</b> | <b>76</b> | <b>44</b> | <b>60</b> |
|--------------|------------|-----------|-----------|-----------|

### **13. Содержание разделов/тем программы**

**Введение.** Введение в науки о гостеприимстве

#### **Тема 1. Ознакомление с предметом. История гостиничного бизнеса**

Ознакомление с предметом Гостиничный и ресторанный бизнес, его место и роль в экономике. Влияние гостиничного бизнеса на развитие отраслей производства. Современное гостиничное хозяйство в Армении и за рубежом. История гостиничного бизнеса. Классификация средств размещения.

#### **Тема 2. Технология гостиничной деятельности.**

Программа развития гостинично-туристского комплекса Армении. Перспективы развития гостиничного хозяйства и ресторанного бизнеса в РА. Главная задача и цели гостиниц. Миссия и значение качества обслуживания

#### **Тема 3. Законы РА “О туризме и туристской деятельности”. “ О торговле” “О сервисной деятельности” “Защита прав потребителей”**

Правовое регулирование гостинично-ресторанного бизнеса. Регулирующие законы РА “О туризме и туристской деятельности”, в т.ч.в части определения порядка классификации объектов туристской индустрии.“ О торговле и услугах (ст.1-2)“О защите прав потребителей»

#### **Тема 4 Организация гостиничного дела**

Факторы, влияющие на развитие и организацию гостиничного дела. Инновационная инфраструктура гостиничного дела. Развитие гостиничного дела в мире.

#### **Тема 5. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг**

Установление уровня комфорта. Наиболее распространение систем классификации. Классификация гостиниц. Характеристики отелей разных классов.

#### **Тема 6. Гостиничный менеджмент**

Современные направления развития гостиничного бизнеса. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы. Системы классификаций и типология гостиниц

и других средств размещения. Организация, координация и контроль гостиничной деятельности. Методы и стили управления.

### **Тема 7. Международные гостиничные цепи как способ конкурентной борьбы**

Виды гостиничных цепей. Топ-10 гостиничные цепи мира. Международные гостиничные цепи в РФ.

### **Тема 8. Основные подразделения современной гостиницы и их функции**

Внутренняя организация гостиницы. Типовая структура управления малого и среднего отеля. Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания отеля. Служба приёма и размещения. Хозяйственная служба. Инженерная служба. Служба безопасности. Обслуживание номеров (Room Service). Финансовая служба. Отдел персонала. Отдел маркетинга и продаж.

### **Тема 9. Глобальные и альтернативные системы бронирования**

- Системы GDS
- Система бронирования Amadeus
- Система бронирования Galileo
- Система бронирования Worldspan
- Система бронирования Sabre
- Системы ADS
- Интернет Системы Бронирования (IDS),

### **Тема 10. Классификация средств размещения и номерного фонда**

Основные понятия в гостиничном деле. Классификация гостиниц, средств размещения. Классификация номеров.

### **Тема 11. Экономика гостиничного предприятия**

Эксплуатационная программа гостиничного предприятия. Основные фонды и оборотные средства гостиничного предприятия. Издержки гостиничного производства и ценообразование. Валовой доход гостиницы

### **Тема 12. Гостевой цикл**

Бронирование. (Reservation). Приём и размещение гостей (check-in). Обслуживание гостей во время проживания. Выписка гостя. Оплата счёта. (check-out).

**Тема 13. Технология обслуживания гостей во время их проживания в гостинице.  
Требования к персоналу и требования безопасности**

Стандарты обслуживания в гостинице. Организация обслуживания в гостиницах. Меры по безопасности гостей. Служебный этикет. Этикет работника контактной зоны.

**Тема 14. Организация хозяйственной службы в гостиничном хозяйстве (Housekeeping, Cleaning)**

Основные технологические документы службы номерного фонда Housekeeping Report. Требования к персоналу гостиницы и его подготовка. Организация уборки номера в гостинице.

**Тема 15. Технология ресторанной деятельности**

Основные этапы развития мировой индустрии питания. Типы объектов общественного питания. Ресторанное хозяйство и его функции. Организация торговой деятельности объектов питания. Эстетика и дизайн торгового помещения.

**Тема 16. Стандартизация и контроль качества ресторанных услуг.**

Стандартизация и сертификация. Основные принципы стандартизации. Нормативная база по стандартизации. Виды сертификации.

**Тема 17. Ресторанный менеджмент**

Современные направления развития ресторанного бизнеса. Планирование деятельности объектов общественного питания. Организация, координация и контроль ресторанной деятельности. Методы и стили управления.

**Тема 18. Проектирование и организация ресторанного сервиса**

Технико- экономическое обоснование. Основные экономические показатели.

**Тема 19. Экономика ресторанного предприятия**

Классификация предприятий питания. Специфические формы организации обслуживания в ресторанном бизнесе. Этапы бизнес планирования по открытию нового предприятия питания. Организационные аспекты планирования человеческих ресурсов предприятия питания.

## **Тема 20. Калькуляция, бухгалтерский учет и налогообложение в ресторане**

Особенности бухгалтерского учета. Карты блюд и себестоимость. Технологические карты. Инвентаризация.

## **Тема 21. Культура, традиции и современные технологии питания народов мира**

Гастрономические традиции, как составная часть материальной культуры нации. Основные факторы, формирующие основу национальной кухни. Традиции и культура питания народов в восточных странах. Традиции и культура питания народов Европы. Традиции и культура питания народов Америки. Традиции и культура питания народов Азии. Традиции и культура питания народов СНГ. Особенности армянской кухни.

## **Тема 22. Автоматизация бизнес-процессов в гостиничной/ ресторанной деятельности**

Применение концепции автоматизации гостиницы. Преимущества автоматизация гостиничного бизнеса. Автоматизированные системы управления в ресторанном бизнесе.

## **Тема 23. Анализ финансово-хозяйственной деятельности гостиничного/ ресторанного предприятия**

Важность проведения финансового анализа на предприятиях гостеприимства. Основные виды, цели и принципы анализа финансово-хозяйственной деятельности. Основные этапы проведения экономического анализа и его содержание.

## **Тема 24. Бизнес-планирование в гостиничной /ресторанной деятельности**

Подготовка бизнес-плана и разрешительной документации. План реализации проекта. Несколько секретов для желающих заниматься ресторанным бизнесом.

## **Тема 25 Психология делового общения (Деловой этикет)**

Общение – важнейшая сфера человеческого существования. Процесс взаимопонимания в деловом общении. Культура и принципы делового общения. Служебный этикет. Этикет работника контактной зоны.

## **Тема 26. Реклама, PR и имидж в гостиничной /ресторанной деятельности**

Осуществление PR деятельности в гостинично- ресторанной деятельности. Роль рекламы в гостинично-ресторанном бизнесе: цель, типы, задачи. Медиапланирование в гостинично - ресторанной деятельности.

## **Тема 27. Безопасность и санитария в гостиничной/ ресторанный деятельности**

История развития санитарии и гигиены. Гигиенические основы проектирования, строительства и эксплуатации предприятий гостиничного и ресторанного сервиса. Гигиенические основы труда. Организации обеспечения безопасности гостинично- ресторанного бизнеса

## **Тема 28. Оборудование и проектирование гостиничных /ресторанных комплексов**

Современное оснащение гостиничных комплексов. Современные архитектурные концепции гостиничных ресторанных зданий. Методика расчёта технико-экономических показателей.

## **Тема 29. Анимационные программы в гостиничной/ресторанной деятельности**

Особенности организации анимационной деятельности. Организация анимационных программ в гостинично-ресторанной деятельности. Требования к профессиональным качествам специалиста туристской анимации.

### **Рекомендуемая литература:**

#### **а) Основная литература**

1. Законы РА “О туризме и туристской деятельности”, “ О торговле”, “О сервисной деятельности”; “Защита прав потребителей”
2. Гостиничный менеджмент, под редакцией А.А. Федулина, учебное пособие 2016 3-е изд., перераб. — М. : КНОРУС, 2016.
- 5, Николенко П. Г., Ключева Ю. С., Шамин Е. А., 2019 © ООО «Издательство Юрайт», 2019
6. Д.И. Елканова, Д.А. Осипов, В.В. Романов, Е.В. Сорокина. Основы индустрии гостеприимства.
7. Экономика ресторанного бизнеса : учебное пособие для студ. учреждений высш. проф. образования / М. А. Горенбургов, М. М. Хайкин. — М. : Издательский центр «Академия», 2012. — 240 с. — (Сер. Бакалавриат). ISBN 978-5-7695-6898-5
8. Щеникова Н.В. Традиции и культура питания народов мира- М-форум 2015-296 стр.

#### **б) Дополнительная литература**

9. Митрофанов, С. В. М67 Экономика гостиничного предприятия: учебное пособие для бакалавров Издво Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики, 2017. — 230 с

10. Интернет-ресурс для профессионалов гостиничной отрасли. Правительство Москвы, Комитет по внешнеэкономической деятельности, Гостиничное хозяйство. Раздел «Статистика» — [www.moshotel.ru](http://www.moshotel.ru), 2018.

11. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В.Г. 7-е изд., стер. — М. : ИТК "Дашков и К", 2019 .— 248 с.

12. Казакова Н. А. Финансовый анализ: учебник и практикум – М.: Изд-во Юрайт, 2014. – 539 с.

13. Дорошенко В.Ю., Зотова Л.И., Лавриненко В.Н. и др. Психология и этика делового общения: учебник. – 5-е изд., перераб. и доп. М.: ЮнитиДана 2015

#### **в) Другие источники**

14 Материалы X всеукраинской научно-практической конференции "Современные технологии управления гостинично-ресторанного бизнеса" (г. Мариуполь, 28 сентября 2018 г.). Мариуполь: МДУ, 2018. 80 с.

15 Волков Ю. Ф.7 Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов / Серия «Учебники, учебные пособия». — Ростов н/Д: Феникс, 2003. - 352 с.

16 <https://www.kp.ru/guide/obslyzhivanie-v-gostinitsakh.html>

17 <https://www.frontdesk.ru/article/bezopasnost-v-gostinice>

18 [https://studbooks.net/52937/turizm/standartizatsiya\\_sertifikatsiya](https://studbooks.net/52937/turizm/standartizatsiya_sertifikatsiya)

19 <https://ppt-online.org/767370>

20 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118>

**14.** Лицам, успешно освоившим соответствующую дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации.

**15.** Программа составлена кафедрой Управления, бизнеса и туризма и одобрена Ученым советом Института экономики и бизнеса РАУ.