

ГОУ ВПО РОССИЙСКО – АРМЯНСКИЙ (СЛАВЯНСКИЙ) УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДЕНО УС РАУ

Ректор



А.Р. Дарбинян

08.08.2020 г., протокол №8

**ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ
«ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА»
ПО ПРОФИЛЮ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ПРОГРАММЫ «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»**

1. Аннотация:

Актуальность программы

В настоящее время гостиничное дело небезосновательно считается перспективным. Уникальная программа профессиональной переподготовки по управлению ресурсами гостиничного дела, которая представляет интегрированный взгляд на управление проектами в гостиничном бизнесе на микро и макроуровне: современные тенденции в проект-менеджменте, планирование ресурсов гостиничного и ресторанного предприятия и управление ими, управление рисками в гостиничном бизнесе, стратегическое региональное планирование, управление доходами. Посещая лекции, слушатели получают не только базовые навыки, но и овладеют тонкостями организации эффективного бизнеса. Курс обучения, в первую очередь, ориентирован на специалистов с определённым опытом применительно к этой сфере деятельности.

Цель реализации программы

Профессиональная переподготовка слушателей для выполнения эффективной деятельности в сфере гостиничного дела в качестве руководителя гостинично-ресторанного предприятия, а также специалиста туристских администраций регионов, способных на основе полученных знаний и практических навыков создавать бизнес-планы проектов в данной сфере, оценивать их эффективность и риски, управлять их развитием на всех этапах жизненного цикла.

Программа профессиональной переподготовки «Особенности организации гостиничного дела» направлена на получение компетенции в области гостиничного дела, необходимой для выполнения нового вида профессиональной деятельности, приобретение новой квалификации.

Задачи реализации программы

- получение основ для успешной работы в гостинично-ресторанном секторе;
- формирование универсальных и предметно специализированных знаний в области гостинично-ресторанного сервиса;
- освоение законодательной базы деятельности предприятий сферы туристских услуг, с изучением стандартов и технологии обслуживания гостей в средствах размещения;
- изучение маркетинга туристских и гостинично-ресторанных услуг;
- изучение основ этики и психологии обслуживания гостей, также и людей с ограниченными возможностями здоровья;
- уметь предупреждать и преодолевать конфликтные ситуации в обслуживании гостей.

2. Уровень образовательной программы – дополнительное профессиональное образование.

3. Вид образовательной программы: дополнительная (профессиональная переподготовка).

4. Трудоемкость программы профессиональной переподготовки

Настоящая программа рассчитана на 532 академических часов.

5. Формы обучения:

- очная с применением дистанционных образовательных технологий в режиме видеоконференц - связи;
- заочная, с применением исключительно дистанционных технологий.

6. Срок освоения программы 29 недель по 9 занятий в неделю.

7. Категориями слушателей для программы профессиональной переподготовки являются лица, имеющие среднее профессиональное и (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 Диплом о наличии среднего профессионального или высшего образования лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

9. Планируемые результаты обучения: знания, умения, навыки, формируемые в результате освоения программы

Навыки:

- владеть теоретическими основами проектирования, уметь применять основные методы проектирования в гостинично-ресторанном бизнесе;
- владеть теоретическими основами проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования;
- способностью обрабатывать и интерпретировать данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в гостинично-ресторанном бизнесе;
- способностью применять инновационные технологии в гостиничной деятельности;
- способностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации по проекту туристского продукта;

- способностью к работе в трудовых коллективах предприятий гостинично-ресторанном индустрии;
- способностью находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области гостинично-ресторанном бизнесе деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- способностью использовать методы мониторинга рынка туристских услуг.

Умение:

- уметь самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя;
- уметь разрабатывать туристский продукт на основе современных технологий;
- умением рассчитывать оценивать затраты по организации деятельности предприятия гостинично-ресторанном бизнесе способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии;
- способностью к эффективному общению с потребителями гостинично-ресторанного бизнеса;
- уметь организовать процесс обслуживания потребителя;
- уметь применять прикладные методы исследовательской деятельности в туризме.

Знание:

- организация работу исполнителей, принимать управленческие решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;
- экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности в туристском и гостиничном бизнесе способностью реализовывать проекты в гостинично-ресторанном бизнесе деятельности, туристской индустрии.

10. Описание перечня профессиональных компетенций, формируемых в результате освоения программы профессиональной переподготовки способность применять вышеотмеченные результаты обучения.

- Стандарты обслуживания гостей, разработка и внедрение корпоративных стандартов туристского обслуживания;
- маркетинг гостиничных услуг;
- формирование лояльности клиента;

- нормативно – правовая база деятельности предприятий гостиничной сферы;
- санитарно-эпидемиологические требования к объектам и персоналу предприятий гостиничной сферы;
- права и обязанности сотрудников службы эксплуатации номерного фонда;
- стандарты и этикет обслуживания туристов на предприятиях питания;
- консьерж-сервис в средствах размещения;
- конфликтные ситуации в обслуживании туристов, организация работы с жалобами и рекламациями со стороны клиентов;
- безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам. Правила пожарной безопасности;
- формирование доступной среды на объектах туристской инфраструктуры.

11. Форма итоговой аттестации - Устный экзамен

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

Разделы и темы дисциплины	Всего (ак. часов)	Лекции(ак. часов)	Практ. занятия (ак. часов)	Семинары (ак. часов)	Самостоятельная работа
1	2=3+4+5+6	3	4	5	6
Тема 1. Профессиональный иностранный язык (английский)	36		36		
Тема 2. Методы принятия управленческих решений	36	18	18		
Тема 3. Ресторанный менеджмент	36	18		18	
Тема 4. Управление человеческими ресурсами	36	18		18	
Тема 5. Психология и стандарты гостеприимства в деловом общении	36	18	4	14	
Тема 6. Маркетинг гостиничных и ресторанных предприятий	18	4	8		
Тема 7. Экономика гостиничных и ресторанных предприятий	36	18		18	
Тема 8. Индустриальная база гостиничных предприятий	18	4	14		

Тема 9. Нормативно-правовое обеспечение и национальные стандарты в сфере оказания услуг средств размещения и ресторанного бизнеса	18	8	2	8	
Тема10. Менеджмент гостеприимства	32	8	14	10	
Тема11. Организация и управление гостиничного производства и предприятий общественного питания	36	8	8	18	2
Тема 12. Культура, традиции и современные технологии питания народов мира	18	12	10	10	4
Тема 13. Калькуляция, бухгалтерский учет и налогообложение в ресторане	18	4	6	4	
Тема14. Санитария и гигиена предприятий индустрии гостеприимства	18	8	4	6	
Тема15. Менеджмент безопасности в сфере гостеприимства	32	8	14	10	
Тема 16. Реклама, PR и имидж в гостинично -ресторанной деятельности	36	12	8	8	
Тема 17. Анимационные программы в гостиничной/ресторанной деятельности	36	12	4	16	4
Тема 18. Профессиональная этика и этикет работников гостинично- ресторанных предприятий	36	18	4	14	
ИТОГО	532	196	154	172	10

13. Содержание разделов/ тем программы (или аннотации дисциплин, если структура программы представлена по дисциплинам)

Тема 1.Профессиональный иностранный язык (английский)

Рассматривается базовое изучение иностранного (английского) языка в сфере гостиничного бизнеса. Даются навыки и умение общаться с иностранными гостями в различных ситуациях, возникающих при бронировании номера в отеле, регистрации гостя, а также умение ответить на жалобы гостя, дать информацию об отеле, номерном фонде и услугах, предоставляемых отелем.

Тема 2. Методы принятия управленческих решений

Рассмотрены характерные особенности управленческих решений. Показано влияние различных факторов и предпосылок на качество управленческого решения. Описаны различные

подходы и методы принятия решений в современном менеджменте. Сформулированы критерии оценки управленческих решений.

Тема 3. Ресторанный менеджмент

Программа курса направлена на формирование знаний об основах и принципах организации рационального питания. Рассматриваются основы физиологии питания, энергетическая, пищевая и биологическая ценность питания, концепция сбалансированного питания, значение режима и условий питания. Подчеркивается значение в питании продуктов с повышенной пищевой ценностью, оцениваются различные системы питания, основные принципы лечебно-профилактического питания, основы профилактики алиментарно-зависимых заболеваний.

Тема 4. Управление человеческими ресурсами

Управление человеческими ресурсами является основой эффективного управления и функционирования любой организации, независимо от её размера и отраслевой принадлежности. Без мотивированных и квалифицированных работников ни одна организация не в состоянии создать высокоэффективные, хорошо работающие системы маркетинга, производства, продаж, финансов или бухгалтерского учета. Именно компетентность современного руководителя в сфере управления человеческими ресурсами становится решающим фактором его успешности в условиях глобальной конкуренции и стремительного научно-технического прогресса, когда продукты, технологии, операционные методы и организационные структуры устаревают с небывалой скоростью, а знания и навыки сотрудников организации становятся главным источником ее долгосрочного процветания.

Тема 5. Психология и стандарты гостеприимства в деловом общении

Навыки эффективного взаимодействия с гостем – это основа профессионализма сотрудника отеля и ресторана. Рассматриваются базовые психологические принципы гостеприимства, технологии успешного и эффективного общения.

Тема 6. Маркетинг гостиничных и ресторанных предприятий

Обучение приёмам активной экономической деятельности на рынке индустрии гостеприимства, способам системного решения проблем производства и реализации, гибкого приспособления к изменениям рынка. Раскрываются методы разработки стратегии и тактики предприятия, оценки его конкурентоспособности, изучения типологии потребителей и сегментации рынка, методов формирования сервисной политики.

Тема 7. Экономика гостиничных и ресторанных предприятий

Рассматриваются основные направления экономической деятельности гостиниц и ресторанов, вопросы управления гостиничным предприятием и характеризующие их основные экономические показатели, методика определения показателей оценки экономической эффективности гостиничных и ресторанных предприятий.

Тема 8. Индустриальная база гостиничных предприятий

Рассматриваются основные инженерные системы современных гостиничных комплексов. Изучается предмет экономии ресурсов на примере гостиничных предприятий. Изучаются «зеленые» тенденции и экологические стандарты современных гостиничных объектов.

Тема 9. Нормативно-правовое обеспечение и национальные стандарты в сфере оказания услуг средств размещения и ресторанного бизнеса

Проводится анализ состояния и изучаются действующие нормативные документы в соответствии с требованиями законов РА «О туризме и туристской деятельности», «О торговле», «О сервисной деятельности», «Защита прав потребителей» с целью достижения упорядоченности в работе средств размещения и повышения конкурентоспособности оказываемых ими услуг и объектов питания. Особое внимание уделено изучению документов, регламентирующих соблюдение требований безопасности, в средствах размещения и организации питания при оказании основных и дополнительных услуг. Изучаются основные понятия, термины и определения, применяемые в гостиничном и ресторанном хозяйстве и, а также при проведении оценки соответствия услуг средств размещения туристов (классификации, сертификации, декларировании).

Тема 10. Менеджмент гостеприимства

Рассматриваются основные направления менеджмента в индустрии гостеприимства, определяются пути повышения культуры и качества обслуживания в гостиничном и ресторанном бизнесе и эффективности деятельности предприятий. Изучаются методы организация работы с кадрами, анализ кадрового состава предприятия, подбора и расстановки кадров и их аттестация.

Тема 11. Организация и управление гостиничного производства и предприятий общественного питания

Рассматриваются основы организации деятельности и управления гостиничными предприятиями. Изучаются вопросы законодательства в области гостиничного бизнеса,

принципы построения производства услуг, применяемые типы управленческих структур. Состав и характеристики основных подразделений гостиницы, принципы разработки профессиональных стандартов, системы обеспечения качества услуг. Современное инженерное обеспечение жизнедеятельности гостиничного предприятия.

Тема 12. Культура, традиции и современные технологии питания народов мира

Слушатели знакомятся с гастрономическими традициями, как составная часть материальной культуры нации с основными факторами, формирующими основу национальной кухни. Подробно изучаются традиции и культура питания народов в восточных странах, Европы, Америки, Азии и СНГ. Более подробно изучаются особенности армянской кухни.

Тема 13. Калькуляция, бухгалтерский учет и налогообложение в ресторане

Рассматриваются базовые особенности бухгалтерского учета, картблюд и себестоимость в ресторанном хозяйстве, также особое внимание уделяется делу инвентаризации.

Тема 14. Санитария и гигиена предприятий индустрии гостеприимства

Слушатели знакомятся с базовыми представлениями о гигиенических основах проектирования, строительства и эксплуатации предприятий питания и гостиничных предприятий. Рассматриваются организационно-правовые основы государственного санитарно-эпидемиологического надзора в области гигиены питания; санитарные правила и нормы для гостиничных предприятий и организаций общественного питания, вопросы личной гигиены работников предприятий питания и гостинично-ресторанных комплексов, профилактики пищевых отравлений и кишечных инфекций.

Тема 15. Менеджмент безопасности в сфере гостеприимства

Рассматриваются технические средства обеспечения безопасности, их интеграция с инженерной системой, подсистемы комплексной системы обеспечения безопасности гостиниц и мероприятия, организация работы службы безопасности гостиниц, структуры концепции и паспорта безопасности, технического задания на разработку эффективной интегрированной технической системы безопасности.

Изучение курса позволит самостоятельно разработать собственную Концепцию безопасности, паспорт безопасности, техническое задание на интегрированную систему комплексной безопасности.

Тема 16. Реклама, PR и имидж в гостинично -ресторанной деятельности

Слушатели знакомятся с базовыми знаниями осуществления PR деятельности в предприятиях гостеприимства, подробно изучается роль рекламы и знакомятся с тонкостями медиапланирования в гостинично – ресторанном хозяйстве.

Тема 17. Анимационные программы в гостиничной/ресторанной деятельности

Слушатели знакомятся с организационной анимационных программ в гостинично-ресторанной деятельности с требованиями к профессиональным качествам специалиста по анимации сферы гостеприимства.

Тема 18. Профессиональная этика и этикет работников гостинично- ресторанных предприятий

Слушатели знакомятся с базовыми знаниями служебного этикета, особенно этикетом работника контактной зоны. стандарты поведения с гостями, общение по телефону, поведение в конфликтных и стрессовых ситуациях.

Рекомендуемая литература:

- **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.
3. Николенко П. Г., Ключева Ю. С., Шамин Е. А., 2019 © ООО «Издательство Юрайт», 2019
4. Д.И. Елканова, Д.А. Осипов, В.В. Романов, Е.В. Сорокина. Основы индустрии гостеприимства.
5. 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

6. Щеникова Н.В. Традиции и культура питания народов мира- М-форум 2015-296 стр.
7. English file –Upper intermediate Students Book (3-rd editon) Christina Latham-Hoeing, Clive Oxenden- Oxford University Press
- **Дополнительная литература**
8. Митрофанов, С. В. М67 Экономика гостиничного предприятия: учебное пособие для бакалавров Издво Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики, 2017. — 230 с
9. 10.Интернет-ресурс для профессионалов гостиничной отрасли. Правительство Москвы, Комитет по внешнеэкономической деятельности, Гостиничное хозяйство. Раздел «Статистика» — www.moshotel.ru, 2018.
10. 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.
11. 12. Казакова Н. А. Финансовый анализ: учебник и практикум – М.: Изд-во Юрайт, 2014. – 539 с.
12. 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
- **Другие источники**
13. Материалы X всеукраинской научно-практической конференции "Современные технологии управления гостинично-ресторанного бизнеса" (г. Мариуполь, 28 сентябрь 2018 г.). Мариуполь: МДУ, 2018. 80 с.
14. Волков Ю. Ф.7 Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов / Серия «Учебники, учебные пособия». — Ростов н/Д: Феникс, 2003. - 352 с.
15. <https://www.kp.ru/guide/obsluzhivanie-v-gostinitsakh.html>10..
16. <https://www.frontdesk.ru/article/bezopasnost-v-gostinice>
17. https://studbooks.net/52937/turizm/standartizatsiya_sertifikatsiya
18. <https://ppt-online.org/767370>
19. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118>
- 14.** Лицам, успешно освоившим соответствующую дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдаётся диплом о профессиональной переподготовке
- 15.** Программа составлена кафедрой управления, бизнеса и туризма и одобрена Советом Института экономики и бизнеса РАУ.