

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФИЛИАЛ
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В
Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА И ЭКОНОМИКИ



**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации**

**«Подготовка кадров для работы в гостинично-ресторанных
комплексах»**

СОГЛАСОВАНО

Руководитель программы

Соломонова Л.В.

Составитель программы

Соломонова Л.В.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации

«Подготовка кадров для работы в гостинично-ресторанных комплексах»

1. Цель: Целями освоения учебной дисциплины являются формирование у слушателей компетенций в сфере технологических и нормативных компонентов организации предприятий размещения.

Задачи:

приобретение комплекса знаний о роли гостиничного бизнеса в развитии экономики страны и туризме; приобретение комплекса знаний о принципах организации работы подразделений гостиничного предприятия; овладение навыками анализа технологического процесса гостиничного обслуживания.

2. Требования к результатам освоения программы

Слушатель, освоивший программу, должен:

2.1. обладать:

профессиональными компетенциями, включающими в себя:

ОПК-2. – готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

2.2. знать:

- основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса;
- основы организации процесса оказания услуг и структуру предприятия сервиса;
- аспекты организации основного производства на предприятиях сервиса, производственной инфраструктуры предприятий;
- формы, методы и требования к обслуживанию потребителей;
- основы бизнес-планирования.

2.3. уметь:

- прогнозировать спрос и предложения на услуги;
- планировать инвестиционную деятельность предприятия;
- планировать потребность в персонале и средствах на оплату труда;
- планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса.

2.4. владеть:

- навыками организации технологического процесса сервиса;
- навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.

3. Категории обучающихся

Студенты (выпускники) средних профессиональных, высших учебных заведений, начинающие предприниматели, граждане проходящие переквалификацию.

4. Актуальность программы

Обусловлена доминирующими социально-экономическими факторами, необходимостью развивать сферу сервиса, являющуюся третичным сектором социально-экономической деятельности общества, связанной с индустрией услуг.

5. Планируемые результаты обучения

Готовность разрабатывать технологии процесса сервиса. Прогнозирование спроса и предложения на услуги. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда. Организация технологического процесса сервиса. Планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.

6. Объем программы: 72 часа трудоемкости, в том числе 48 ауд. часов.

7. Календарный учебный график

| График обучения Форма обучения | Ауд. часов в день | Дней в неделю | Общая продолжительность программы, месяцев (дней, недель) |
|---------------------------------------|----------------------|------------------|--|
| с отрывом от работы (очная) | | | |
| с частичным отрывом (очно-заочная) | 2 | 3 | 2 мес. |
| без отрыва от работы (заочная) | | | |

8. Организационно-педагогические условия

Занятия проводят преподаватели профильных дисциплин. Занятия проводятся в аудиториях с применением мультимедийного оборудования, технических и электронных средств обучения, презентационных материалов.

9. Документ, выдаваемый после завершения обучения

По окончании обучения слушатели проходят итоговое междисциплинарное тестирование.

При успешном прохождении итоговой аттестации выдается Удостоверение о повышении квалификации.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации утверждена на заседании кафедры менеджмента и экономики 07.06.2016 г., протокол № 10.

Заведующий кафедрой Власова Власова Е.М.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации, обсуждена и одобрена Ученым советом филиала ВГУЭС в г. Находке
Протокол от 01.07.2016 г. № 10

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» в г. Находке
(филиал ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Находке)**

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

**дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Подготовка кадров для работы в гостинично-ресторанных комплексах»**

| № п/п | Наименование модулей (дисциплин) | Трудоемкость в часах: | | | | | Само стояте льная работа | Формы контроля |
|----------|--|-----------------------|----------------------------|------------|---|------------------------|-----------------------------------|---|
| | | Всего | аудиторные занятия, в т.ч. | | | в т.ч. выезд ные | | |
| | | | Всего | лек ции | Практические, лабораторные, семинарские занятия, тренинги и др. | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1 | Модуль 1. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации | 16 | | 5 | 5 | | 6 | Компьютерное тестирование (текущий контроль знаний) |
| 2 | Модуль 2. Классификация средств размещений и цикл гостиничного обслуживания | 16 | | 5 | 5 | | 6 | Компьютерное тестирование (текущий контроль знаний) |
| 3 | Модуль 3. Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия и службы эксплуатации номерного фонда | 24 | | 5 | 13 | | 6 | Компьютерное тестирование (текущий контроль знаний) |
| 4 | Модуль 4. Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия. Организация безопасности. | 16 | | 5 | 5 | | 6 | Компьютерное тестирование (текущий контроль знаний) |
| | Итоговая аттестация | | | | | | | Зачет |
| | Итого: | 72 | | 20 | 28 | | 24 | |

Руководитель программы:

Соломонова Л.В.

(Ф.И.О.)

старший преподаватель кафедры ГИД

(ученая степень, звание, должность)

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» в г. Находке
(филиал ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Находке)**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Подготовка кадров для работы в гостинично-ресторанных комплексах»**

| Наименование дисциплин и тем | Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся | Объем часов Л/Пр/СРС |
|--|---|-------------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| Модуль 1. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации | | |
| Тема 1 Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации | Содержание учебного материала | 5/5/6 |
| | Международные гостиничные правила. Концепции и определения ЮНВТО. Постановление правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг». Правила ведения учета российских, иностранных граждан и лиц без гражданства в средствах размещения. | |
| | Практическая работа | |
| | Актуальные проблемы в сфере услуг на современном этапе. Практическая работа на материале публикаций, найденных на страницах периодической печати. | |
| Модуль 2. Классификация средств размещения и цикл гостиничного обслуживания | | |
| Тема 2.1 Классификация средств размещения | Содержание учебного материала | 5/5/6 |
| | Основные виды средств размещения. Параметры классификации коллективных средств размещения. Влияние государственных органов на национальную политику регулирования систем классификации. Классификация средств размещения в России. | |
| | Практическая работа | |
| | Классификация средств размещения 1. Классификация средств размещения в странах Европы (на примере Греции, Австрии, Франции, Испании). 2. Классификация средств размещения в странах АТР (на примере Японии, Австралии, Таиланда). 3. Классификация средств размещения в США и Канаде. 4. Сравнительная характеристика принципов образования систем классификации в разных регионах. 5. Роль гостиничных ассоциаций в развитии гостиничной индустрии. | |
| Тема 2.2 Структура функционального управления гостиничным | Содержание учебного материала | |
| | Цикл гостиничного обслуживания. Виды организационных структур гостиничного предприятия; | |

| | | |
|---|--|--------------------|
| предприятием. Цикл гостиничного обслуживания | функциональные подразделения. Типология подразделений по функциональным и экономическим параметрам. Понятия «перекрестное обслуживание», «делегирование полномочий». Цикл гостиничного обслуживания. | |
| | Практическая работа | |
| | Решение проблемных ситуаций, разработка документации: Организационная структура для разных видов средств размещения, взаимодействия подразделений | |
| Модуль 3. Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия и службы эксплуатации номерного фонда | | |
| Тема 3.1 Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия | Содержание учебного материала | 5/13/6 |
| | Служба бронирования: виды бронирования, технологии бронирования. Служба продаж, приема и размещения: внутренняя документация, типология гостей, ночной аудит; факторы, влияющие на работу службы. Служба персонала в униформе: функции и обязанности. | |
| | Практическое занятие | |
| | Работа в малых группах, «мозговой штурм»: Способы изучения мнения гостей о предоставленных услугах. Технология работы с жалобами гостей | |
| Тема 3.2 Технология организации службы эксплуатации номерного фонда | Содержание учебного материала | |
| | Служба эксплуатации номерного фонда: оборудование рабочего места, виды и технологии уборки номеров, типология и особенности текстиля. Служба прачечной и химчистки: оборудование, технология работы. | |
| | Практическое занятие | |
| | Работа в малых группах, решение проблемных ситуаций, разработка документации: Типология номеров. Принципы оборудования номерного фонда | |
| Модуль 4. Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия. Организация безопасности. | | |
| Тема 4.1 Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия. | Содержание учебного материала | 5/5/6 |
| | Организация анимационных услуг в гостинице. Функции инженерной службы, инженерно-техническое обеспечение гостиничного предприятия. Функции медицинской службы. Спортивно-оздоровительный центр. Служба питания и напитков. Функции службы снабжения. Организация дополнительных услуг. | |
| | Практическое занятие | |
| | Требования к проектированию гостиничных предприятий. Инженерно-техническое обеспечение гостиниц. | |
| Тема 4.2 Технология организации безопасности в гостиничном предприятии | Содержание учебного материала | |
| | Защита и безопасность в гостиничном предприятии. Концепция безопасности. Комплекс безопасности отеля. | |
| | Практическое занятие | |
| | Принятие мер по устранению опасного фактора. Дискуссия. | |
| Итоговая аттестация | | Зачет |
| Всего | | 72 20/28/24 |

Примерные вопросы к зачету:

1. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления.
2. Сущность и специфика гостиничных услуг.
3. Основные этапы развития мировой индустрии гостеприимства.
4. Основные этапы развития индустрии гостеприимства в России.
5. Виды гостиниц и их характеристика.
6. Классификация средств размещения в мире и в России.
7. Классификация гостиниц по качеству и количеству предоставляемых услуг.
8. Классификация гостиниц по способу управления.
9. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.
10. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий.
11. Взаимодействие гостиничных предприятий и туроператоров.
12. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России.
13. Глобализация и централизация управления в гостиничном бизнесе.
14. Факторы, влияющие на экономику гостиничного предприятия.
15. Характеристика здания гостиницы. Состав помещений гостиницы.
16. Системы жизнеобеспечения гостиницы.
17. Основные системы гостиничных тарифов. Методы ценообразования в гостиничном бизнесе. Ценовые стратегии.
18. Структура управления гостиничным предприятием.
19. Функции руководителей высшего звена управления.
20. Службы гостиницы и их краткая характеристика.
21. Технологический цикл обслуживания гостей в отеле.
22. Операционный процесс обслуживания и функции службы, приема, размещения и обслуживания.
23. Технологии и организация работы службы бронирования. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
24. Технологии и организация работы службы портье. Порядок регистрации и размещения гостей.
25. Особенности регистрации разных категорий гостей (туристские группы, иностранные, деловые туристы и др.).
26. Автоматизированная обработка данных в службе приема и обслуживания гостей.
27. Технологии и организация работы службы обслуживания гостей.
28. Служба эксплуатации номерного фонда. Организация и технологии обслуживания гостиничного фонда.
29. Технологии и организация работы хозяйственной службы. Оборот постельного белья, санитарно-гигиенических принадлежностей.
30. Технологии и организация работы службы питания.
31. Особенности работы ресторана в гостинице.
32. Технологии и организация работы банкетной службы.
33. Технологии и организация работы службы обслуживания в номерах.
34. Инженерно-техническая служба гостиницы.
35. Технологии и организация работы службы маркетинга и продаж услуг гостиничного предприятия.
36. Технологии и организация работы службы безопасности гостиницы.
37. Основные функции финансово-бухгалтерского отдела.
38. Виды расчетов с проживающими гостями. Правила расчета оплаты за проживание.
39. Основные службы гостиницы: технологии и организация работы службы закупок.
40. Основные службы гостиницы: технологии и организация работы отдела персонала.
41. Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.
42. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: общая характеристика.
43. Фирмы-разработчики специального программного обеспечения для гостиничного бизнеса и их программные продукты. Краткая характеристика.
44. Компьютерные системы бронирования в гостиничном бизнесе.

45. Бронирование гостиничных услуг через глобальную сеть Интернет.
46. Интернет-технологии в гостиничном бизнесе.
47. Основные показатели деятельности гостиничных предприятий РФ за период 1995-2005 гг.
48. Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов.
49. Культура обслуживания. Правила поведения персонала гостиниц и ресторанов.
50. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.

Типовое контрольное задание (*контрольная работа, тест, кейс-задание и пр.*)

Тесты

1. Дополнительные гостиничные услуги:

- а) киноконцертный зал
- б) библиотека
- в) парикмахерская
- г) питание
- д) химчистка
- е) проживание

2. В административную службу входит:

- а) отдел бронирования
- б) телефонная служба
- в) поэтажная служба
- г) главный инженер
- д) секретариат
- е) отдел кадров

3. Бизнес-центр предоставляет следующие виды услуг:

- а) организация экскурсионного обслуживания
- б) услуги переводчиков
- в) кофе брейки
- г) заказ билетов в театр
- д) визовая поддержка
- е) предоставление информации о достопримечательностях Москвы

4. К спортивно-оздоровительному комплексу относятся:

- а) косметические услуги
- б) сауна
- в) организация банкетов
- г) стриптиз-шоу
- д) массаж
- е) парикмахерские услуги

5. Консьержи предоставляют следующие виды услуг:

- а) аренда помещений для конференций
- б) международная спутниковая связь
- в) заказ железнодорожных билетов
- г) резервирование мест в ресторанах
- д) Интернет
- е) услуги ламинирования

6. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

- а) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
- б) не более 6 часов после расчетного часа
- в) при проживании не более суток (первые сутки)
- г) от 6.00 до 12.00 часов текущих суток
- д) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
- е) от 12.00 до 18.00 часов текущих суток

7. Организационная структура управления гостиницей:

- а) служба приема и размещения
- б) служба обслуживания номерным фондом
- в) служба дворников

- г) служба поваров
- д) служба слесарей
- е) отдел кадров

8. Основные функции службы приема и размещения:

- а) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- б) услуги химчистки
- в) контроль систем теплоснабжения
- г) контроль технического оборудования
- д) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
- е) регистрация и размещение гостей

9. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

- а) обслуживание гостей в номерах
- б) бронирование номеров
- в) вопросы по организации презентаций
- г) оказание услуг справочной службы
- д) изучение и анализ потребности клиентов
- е) прием, регистрация и размещение туристов по номерам

10. Основные функции службы общественного питания:

- а) оказание услуг связи
- б) оказание бытовых услуг
- в) организация и обслуживание банкетов
- г) анализирует состояние гостиничного рынка
- д) обслуживание туристов в номерах
- е) контроль за работой системы кондиционирования

11. Сопутствующие услуги:

- а) хранение багажа
- б) отправка и получение писем и телеграмм
- в) медицинская помощь
- г) организация продажи билетов
- д) экскурсионное обслуживание
- е) прокат автомобилей

12. Бесплатные услуги:

- а) побудка
- б) доставка цветов
- в) заказ мест в ресторанах города
- г) доставка корреспонденции
- д) предоставление в номер посуды и столовых приборов
- е) вызов такси

13. Служба приема и размещения:

- а) специалистов отдела бронирования
- б) сотрудников телефонной службы
- в) горничных
- г) службу прачечной и химчистки
- д) бухгалтерию
- е) отдел продаж банкетных залов

14. Служба приема и размещения занимается решением следующих вопросов:

- а) решением финансовых вопросов
- б) вопросы кадрового обеспечения
- в) вопросы благоустройства территории
- г) вопросы бронирования
- д) поддержание санитарного состояния номеров
- е) оказание физкультурно-оздоровительных услуг

Список рекомендуемой литературы и других информационных ресурсов

Основная литература

- 1 Кнышова, Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учебное пособие.- М. форум: ИНФРА-М, 2014.-512с
- 2 Кучеренко. В. Л. Менеджмент безопасности гостиничного предприятия: - СПб.: Троицкий мост, 2013.-160с.
- 3 Кусков А.С. Гостиничное дело: учебное пособие [для студ. вузов] / А. С. Кусков. - М.: Дашков и К*, 2015. - 328 с.
- 4 Михеева Н.А. Региональный мониторинг гостиничных услуг и прогнозирование: Учебник. – СПб.: Троицкий мост, 2014. – 184 с.

Дополнительная литература

- 1 Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. - М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2013.-304с
- 2 Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. вузов / Н.Ю. Арбузова. – М.: Академия, 2014. – 224 с.
- 3 Асанова, И.М. Деятельность службы приема и размещения: учебник для студ. вузов, обуч. по направлению «Туризм» / И.М. Асанова, А.А. Жуков. – М.: Академия, 2013. – 288 с.
- 4 Ляпина, И.Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов: учебник для студ. образоват. учреждений сред. проф. образования / И.Ю. Ляпина, Т.Л. Игнатъева, С.В. Безрукова. – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2015. – 256 с.
- 5 Тимохина, Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учеб. пособие для студентов вузов / Т.Л. Тимохина. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2015. – 352 с.
- 6 Джум, Т.А. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие для студентов вузов / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2013. – 400 с.
- 7 Индустрия гостеприимства в Приморском крае: статистический сборник / под ред. В.Ф. Шаповалов (пред.) и др.; Федерал. служба гос. статистики (Примстат). – Владивосток: Приморскстат, 2014. – 38 с.
- 8 Мусакин, А.А. Малый отель: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим / А.А. Мусакин. – СПб.: Питер, 2011. – 320 с.
- 9 Романов, В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: учеб. пособие [для студентов вузов] / В.А. Романов, С.Н. Цветкова, Т.В. Шевцова, В.В. Карашенко. – 2-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 221 с.
- 10 Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие для студентов вузов / С.С. Скобкин. – М.: Магистр, 2011. – 496 с.
- 11 Стригунова, Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса: учеб. пособие [для студентов вузов] / Д.П. Стригунова. – М.: КНОРУС, 2012. – 200 с.

Электронные ресурсы

Дистанционные информационные справочные системы и ЭБС:

ЭБС «Юрайт»: <http://www.biblio-online.ru/>

ЭБС «Рукопт»: <http://www.rucont.ru/>

Ресурс Цифровые учебные материалы <http://abc.vvsu.ru/>

Компьютерный зал библиотеки предоставляет доступ к электронным ресурсам: современным профессиональным базам данных, информационным справочным системам, ЭБС

Ресурс АРМ АБИС «Дельфин»

СПС «КонсультантПлюс» <http://www.consultant.ru/>

СПС «Кодекс» <http://www.kodeks.ru/>

ЭБС «Юрайт»: <http://www.biblio-online.ru/>

ЭБС «Рукопт»: <http://www.rucont.ru/>

Ресурс Цифровые учебные материалы <http://abc.vvsu.ru/> и др.

**Сведения о кадровом обеспечении образовательного процесса
дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Подготовка кадров для работы в гостинично-ресторанных комплексах»**

| № | Наименование дисциплин (тем, разделов) | ФИО преподавателя (полностью) | Кол-во часов | Основное место работы, должность, занятость (0,25/0,5/0,75, 1,0 ст) | Уровень образования, ученая степень, ученое звание, категория | Стаж работы | | Возраст |
|---|--|---------------------------------------|-----------------|--|---|-------------|---------------------|---------|
| | | | | | | общий | педаго- гический | |
| 1 | Модуль 1. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации | Соломонова Людмила Владимировна | 72 | Филиал ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Находке, старший преподаватель кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин, 0,75 ставки. | Высшее | 7 | 6 | 29 |
| 2 | Модуль 2. Классификация средств размещения и цикл гостиничного обслуживания | | | | | | | |
| 3 | Модуль 3. Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия и службы эксплуатации номерного фонда | | | | | | | |
| 4 | Модуль 4. Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия. Организация безопасности. | | | | | | | |

Руководитель программы

Соломонова Л.В.