

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГАОУ ВО «СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ

Директор НОЦ «Институт  
непрерывного образования»

*Е.В. Мошкина*  
Е.В. Мошкина

« 19 » *марта* 2023 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Менеджмент и маркетинг в гостеприимстве»

Красноярск 2023

# **I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ**

## **1.1. Аннотация программы**

Программа предназначена для повышения квалификации профессиональных сотрудников гостиничных предприятий. В связи с появлением новых технологий в сфере гостиничного обслуживания, изменений в Российском и международном законодательстве, появилась потребность в формировании обновленных компетенций, позволяющих работникам гостиничных предприятий более эффективно выполнять свои функции, решать профессиональные задачи в современных условиях рынка.

В результате освоения программы слушатели изучат современные цифровые технологии в сфере гостеприимства, технологии повышения качества услуг, профессиональные стандарты; освоят создание системы управления стандартами обслуживания; усовершенствуют навыки санитарно-гигиенической безопасности при организации гостиничного обслуживания.

Устанавливается наличие преемственности программы повышения квалификации к профессиональным образовательным программам среднего профессионального и высшего образования.

## **1.2. Цель программы**

Цель программы повышения квалификации — приобретение и совершенствование слушателями навыков и компетенций, позволяющих более эффективно проводить организацию гостиничного обслуживания с применением современных технологий и повышение профессионального уровня в рамках действующих профессиональных стандартов, а также требований ЕКСД РФ.

## **1.3. Компетенции (трудовые функции) в соответствии с Профессиональным стандартом (формирование новых или совершенствование имеющихся)**

Программа повышения квалификации «Менеджмент и маркетинг в гостеприимстве»:

1) разработана на основе квалификационных характеристик должностей, работников организаций сферы гостеприимства (ЕКСД РФ), в т.ч. квалификационных характеристик работников, осуществляющих гостиничную деятельность;

2) в соответствии с действующим профессиональным стандартом в сфере гостиничного обслуживания 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утв. Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17.05.2015 № 282н), можно выделить следующие компетенции (трудовые функции), на совершенствование которых направлена программа повышения квалификации:

- А/01.5 Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения;
- А/02.5 Управление текущей деятельностью сотрудников службы питания;

- А/03.5 Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда;
- В/01.6 Управление службами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;

#### 1.4. Планируемые результаты обучения

Слушатель, освоивший программу, будет обладать профессиональными компетенциями, включающими в себя способность:

Трудовые функции (ТФ), согласно требованиям профессионального стандарта	Планируемые результаты обучения
А/01.5 Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения	РО1. Выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения
	РО2. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
	РО3. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
	РО4. Выстраивать работу front office отеля, в т.ч. организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, применению АСУ гостиничным предприятием, применению маркетинговых технологий в процессе продвижения услуг гостиничного предприятия
А/02.5 Управление текущей деятельностью сотрудников службы питания	РО5. Выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы питания
	РО6. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале
	РО7. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
	РО8. Применять маркетинговые технологий в процессе продвижения услуг службы питания среди гостей, в т.ч. ведение информационной базы данных службы питания, оптимизации обслуживания питанием гостей
А/03.5 Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда	РО9. Выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы гостиничного фонда
	РО10. Планировать потребности службы гостиничного фонда в материальных ресурсах, персонале, оборудовании
	РО11. Организовывать деятельность сотрудников службы гостиничного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
	РО12. Организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы гостиничного фонда, применения АСУ службой гостиничного фонда

	при организации учёта, контроля над использованием материальной базы службы гостиничного фонда
В/01.6 Управление службами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	РО13. Формировать эффективные коммуникационные связи между службами гостиницы, в т.ч. разрабатывать план маркетинга и коммуникаций
	РО14. Формировать стратегию развития отельного бизнеса, в т.ч. формировать единую команду для оптимизации технологии гостиничного обслуживания, повышения производительности труда, качества обслуживания гостей

### **1.5. Категория слушателей**

Сотрудники туристских, гостиничных предприятий, работники общественного питания, работники предприятий туристской индустрии, имеющие среднее профессиональное или высшее образование в сфере индустрии туризма и гостеприимства.

### **1.6. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение**

Необходимый уровень образования: среднее профессиональное или высшее образование.

Область профессиональной деятельности:

- Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения;
- Управление предприятием питания;
- Прием и размещение гостей в гостиничных комплексах и иных аналогичных средствах размещения.

### **1.7. Продолжительность обучения: 36 часов.**

**1.8. Форма обучения:** очно-заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий).

### **1.9. Требования к материально-техническому обеспечению, необходимому для реализации дополнительной профессиональной программы повышения квалификации (требования к аудитории, компьютерному классу, программному обеспечению)**

Наличие в аудитории современных цифровых технологий в сфере туризма и гостеприимства, в том числе: пакет прикладных программ Microsoft Office, операционная система Windows, Adobe Acrobat, справочно-правовая система «КонсультантПлюс» (<http://www.consultant.ru>), браузер GoogleChrome/MozillaFireFox. Наличие у слушателей доступа в Интернет.

**1.10. Документ об образовании:** удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

## II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

### 2.1. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование и содержание разделов и тем программы	Всего часов	В том числе:		Использование средств ЭО и ДОТ	Результаты обучения
			Контактная работа	Самостоятельная работа		
1.	<p><b>Коллективные средства размещения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– нормативно-правовая база коллективных средств размещения;</li> <li>– профессиональные стандарты обслуживания гостей в сфере гостиничного обслуживания;</li> <li>– санитарно-гигиеническая и противоэпидемическая безопасность при организации гостиничного обслуживания</li> </ul>	6	5	1	<p>Электронный курс в системе электронного обучения СФУ (<a href="https://e.sfu-kras.ru/">https://e.sfu-kras.ru/</a>)</p>	PO1–PO4
2.	<p><b>Роль организации питания в комплексном развитии предприятий гостеприимства:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– последние изменения нормативно-правовой базы при организации питания в гостеприимстве;</li> <li>– современные тенденции в совершенствовании организации питания гостей в гостиничных комплексах;</li> <li>– санитарно-гигиеническая и противоэпидемиологическая безопасность организации обслуживания в новых реалиях работы предприятий гостеприимства</li> </ul>	6	5	1	<p>Электронный курс в системе электронного обучения СФУ (<a href="https://e.sfu-kras.ru/">https://e.sfu-kras.ru/</a>)</p>	PO5–PO8
3.	<p><b>Организация системы гостеприимства на речных круизах:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– система гостеприимства на речных теплоходных маршрутах</li> </ul>	6	5	1	<p>Электронный курс в системе электронного обучения СФУ (<a href="https://e.sfu-kras.ru/">https://e.sfu-kras.ru/</a>)</p>	PO5–PO8
4.	<p><b>Менеджмент в гостиничном предприятии:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– изменения в российском законодательстве в сфере гостеприимства;</li> <li>– управление гостиничным предприятием в современных условиях рынка</li> </ul>	6	5	1		PO9–PO14

№ п/п	Наименование и содержание разделов и тем программы	Всего часов	В том числе:		Использование средств ЭО и ДОТ	Результаты обучения
			Контактная работа	Самостоятельная работа		
5	<b>Маркетинговые технологии по продвижению гостиничных услуг на рынке:</b> – Интернет-маркетинг в гостеприимстве	10	9	1	Электронный курс в системе электронного обучения СФУ ( <a href="https://e.sfu-kras.ru/">https://e.sfu-kras.ru/</a> )	PO4, PO8, PO12
6	Итоговый контроль: выполнение тестового задания	2	2	-	Электронный курс в системе электронного обучения СФУ ( <a href="https://e.sfu-kras.ru/">https://e.sfu-kras.ru/</a> )	PO1–PO14
<b>ИТОГО</b>		36	31	5	-	-

## 2.2. План учебной деятельности

Результаты обучения	Учебные действия/ формы текущего контроля	Используемые результаты/инструменты/ технологии
PO1. Выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения	Анализ нормативных документов, профессиональных стандартов, применяемых методик по стимулированию и дисциплинарной ответственности работников. Обсуждение, выполнение заданий тестов	Специализированные программы по автоматизации предприятий гостеприимства. Электронно-справочные системы. Информационные системы
PO2. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Анализ нормативных документов, профессиональных стандартов, изучение методов планирования материальных ресурсов и персонала. Обсуждение, выполнение заданий, тестов	Специализированные программы по автоматизации предприятий гостеприимства. Электронно-справочные системы. Информационные системы
PO3. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии	Анализ нормативных документов, профессиональных стандартов, методов планирования, изучение работы front office отеля.	Специализированные программы по автоматизации предприятий гостеприимства.

Результаты обучения	Учебные действия/ формы текущего контроля	Используемые результаты/инструменты/ технологии
с текущими планами и стандартами гостиницы, выстраивать работу front office отеля	Обсуждение, выполнение заданий, тестов	Электронно-справочные системы. Информационные системы
РО4. Выстраивать работу front office отеля, в т.ч. организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, применению АСУ гостиничным предприятием, применению маркетинговых технологий в процессе продвижения услуг гостиничного предприятия	Анализ нормативных документов, профессиональных стандартов, АСУ, методов применения маркетинговых технологий в гостеприимстве. Обсуждение, выполнение заданий, тестов	Специализированные программы по автоматизации предприятий гостеприимства. Электронно-справочные системы. Информационные системы
РО5. Выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы питания	Анализ нормативных документов, профессиональных стандартов, применяемых методик по стимулированию и дисциплинарной ответственности работников. Обсуждение, выполнение заданий тестов	Электронно-справочные системы. Информационные системы
РО6. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Анализ нормативных документов, профессиональных стандартов, изучение методов планирования материальных ресурсов и персонала. Обсуждение, выполнение заданий, тестов	Электронно-справочные системы. Информационные системы
РО7. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Анализ нормативных документов, профессиональных стандартов, методов планирования. Обсуждение, выполнение заданий, тестов	Электронно-справочные системы. Информационные системы
РО8. Применять маркетинговые технологий в процессе продвижения услуг службы питания среди гостей, в т.ч. ведение информационной базы данных службы питания, оптимизации обслуживания питанием гостей	Анализ нормативных документов, профессиональных стандартов, АСУ, методов применения маркетинговых технологий в гостеприимстве. Обсуждение, выполнение заданий, тестов	Специализированные программы по автоматизации предприятий гостеприимства. Электронно-справочные системы. Информационные системы

Результаты обучения	Учебные действия/ формы текущего контроля	Используемые результаты/инструменты/ технологии
PO9. Выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы гостиничного фонда	Анализ нормативных документов, профессиональных стандартов, применяемых методик по стимулированию и дисциплинарной ответственности работников. Обсуждение, выполнение заданий тестов	Электронно-справочные системы. Информационные системы
PO10. Планировать потребности службы гостиничного фонда в материальных ресурсах, персонале, оборудовании	Анализ нормативных документов, профессиональных стандартов, изучение методов планирования материальных ресурсов, персонала и оборудования. Обсуждение, выполнение заданий, тестов	Специализированные программы по автоматизации предприятий гостеприимства. Электронно-справочные системы. Информационные системы
PO11. Организовывать деятельность сотрудников службы гостиничного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Анализ нормативных документов, профессиональных стандартов, методов планирования. Обсуждение, выполнение заданий, тестов	Специализированные программы по автоматизации предприятий гостеприимства. Электронно-справочные системы. Информационные системы
PO12. Организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы гостиничного фонда, применения АСУ службой гостиничного фонда при организации учёта, контроля над использованием материальной базы службы гостиничного фонда	Анализ нормативных документов, профессиональных стандартов, использование АСУ в организации работы службы. Обсуждение, выполнение заданий, тестов	Специализированные программы по автоматизации предприятий гостеприимства. Электронно-справочные системы. Информационные системы
PO13. Формировать эффективные коммуникационные связи между службами гостиницы, в т.ч. разрабатывать план маркетинга и коммуникаций	Анализ нормативных документов, профессиональных стандартов, организации работы служб гостиницы	Специализированные программы по автоматизации предприятий гостеприимства. Электронно-справочные системы. Информационные системы
PO14. Формировать стратегию развития отельного бизнеса, в т.ч. формировать единую команду для оптимизации технологии гостиничного обслуживания, повышения производительности труда, качества обслуживания гостей	Анализ нормативных документов, профессиональных стандартов, методов организации работы сотрудников с учётом их личностных и профессиональных качеств	Специализированные программы по автоматизации предприятий гостеприимства. Электронно-справочные системы. Информационные системы



### **2.3. Виды и содержание самостоятельной работы**

Слушателями самостоятельно изучаются представленные практические и методические материалы. Самостоятельно слушателями выполняются задания по закреплению практических навыков, полученных на занятиях, изучаются нормативные документы.

## **III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ**

### **3.1. Учебно-методическое обеспечение, в т.ч. электронные ресурсы в корпоративной сети СФУ и сети Интернет:**

1. Ветцель, К.Я. Интернет-маркетинг: учеб. пособие / К.Я. Ветцель; Сиб. федер. ун-т, Ин-т упр. бизнес-процессами и экономики. – Красноярск: СФУ, 2018. – 174 с.

2. Кнышова, Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учеб. пособие / Госуд. ун-т управления. – М.: Издательский Дом «ФОРУМ», 2019. – 512 с.

3. Корнеев, Н.В. Технологии гостиничной деятельности: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям «Гостиничное дело» и «Туризм» / Н.В. Корнеев, Ю.В. Корнеева. – М.: Академия, 2015. – 284 с.

4. Менеджмент организаций сферы гостеприимства и общественного питания: учебно-метод. пособие / Сибирский федер. ун-т, Институт торговли и сферы услуг; сост. О.А. Яброва. – Красноярск: СФУ, 2022. – 88 с.

## IV. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

### 4.1. Формы аттестации, оценочные материалы, методические материалы

Программа предусматривает проведение текущей и итоговой аттестации. Текущая аттестация слушателей проводится на основе оценки активности и участия в дискуссиях, а также качества выполнения заданий в условиях очного обучения.

Итоговая аттестация слушателей проводится в форме итогового тестирования.

### 4.2. Требования и содержание итоговой аттестации

Форма аттестации по программе — зачет, который выставляется при условии успешного прохождения итогового тестирования: не менее 65 % верно выполненных тестовых заданий.

Программу составили:

Канд. пед. наук, доцент



И.Г. Тропынина

Исполнительный директор  
«Сибирской ассоциации гостеприимства»



И.В. Максимова

Руководитель программы:

Канд. пед. наук, доцент



И.Г. Тропынина