

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



УТВЕРЖДАЮ:

Директор НОЦ «Институт
непрерывного образования»

Е.В.Мошкина
Е.В.Мошкина

16» 2024 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ

«Гостиничное дело»

Красноярск 2024

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Аннотация программы

Современная индустрия гостиничного бизнеса является одной из крупнейших и наиболее динамично развивающихся отраслей мировой экономики, частью туристического бизнеса, обладающей значительным потенциалом дальнейшего развития. Сфера гостиничной индустрии характеризуется конкуренцией на рынке, которая обусловлена бурным развитием гостиничных услуг, что, несомненно, делает востребованным программу профессиональной переподготовки «Гостиничное дело» на рынке труда.

Реализация программы профессиональной переподготовки «Гостиничное дело» предполагает использование модульного подхода, когда каждый модуль представляет собой логически завершенную единицу учебного материала, определяющего основные знания, умения и навыки, которыми должен овладеть слушатель в соответствии с требованиями профессиональных стандартов «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

В процессе реализации программы слушатели изучают:

Модуль 1. Технология и организация гостиничной деятельности:

- Технология гостиничной деятельности.
- Организация гостиничной деятельности.
- Служба питания в структуре гостиничного предприятия.

Модуль 2. Инновации и информационно-коммуникационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания

- Информационные технологии в сфере гостеприимства.
- Облачные сервисы в сфере гостеприимства и общественного питания.
- Деловые коммуникации в сфере гостеприимства.
- Инновации в сфере гостеприимства.

Модуль 3. Экономика и управление в сфере гостеприимства

- Управление персоналом в сфере гостеприимства.
- Экономика предприятий сферы гостеприимства.
- Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства.

Итоговая аттестация по программе — защита итоговой аттестационной работы (проекта), которая проходит в синхронном формате с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

После успешного освоения каждого модуля слушатель получает удостоверение о повышении квалификации.

1.2. Цель программы

Цель программы — формирование новых и совершенствование имеющихся компетенций, необходимых для осуществления профессиональной деятельности специалиста в сфере управления гостиничным комплексом и иными средствами размещения.

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки специалистов разработана на основе профессионального стандарта 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 07.05.2015 г. № 282н (6-й уровень квалификации).

Программа является преемственной к основным образовательным программам высшего образования бакалавриата направлений подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», 43.03.03.31 «Гостинично-ресторанная деятельность».

Слушатели, успешно освоившие программу, получают документ об образовании — диплом о профессиональной переподготовке установленного образца с правом ведения деятельности в сфере управления гостиничным комплексом и иными средствами размещения.

1.3. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, новой квалификации

Основная цель вида профессиональной деятельности — обеспечение эффективной деятельности гостиничных комплексов и иных средств размещения, оказание услуг размещения и питания.

Группа занятий:

- руководители учреждений, организаций и предприятий;
- руководители специализированных (производственно-эксплуатационных) подразделений (служб) предприятий общественного питания и гостиниц.

Виды экономической деятельности:

- деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания;
- деятельность по предоставлению мест для краткосрочного проживания;
- деятельность по предоставлению прочих мест для временного проживания.

Область профессиональной деятельности слушателя, прошедшего обучение по программе профессиональной переподготовки «Гостиничное дело»: текущая деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; ресурсы департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами гостиничного комплекса.

Объектами профессиональной деятельности слушателей являются:

- потребители гостиничного продукта, запросы, потребности и ключевые ценности потребителя;
- организация процесса предоставления услуг предприятиями гостиничной деятельности;
- гостиницы и другие средства размещения, объекты общественного питания, досуга и другие объекты, связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта;

- гостиничный продукт, включающий основные, дополнительные и сопутствующие гостиничные услуги;
- технологии формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта;
- техника и оборудование, обеспечивающие технологические процессы гостиничной деятельности, безопасность жизнедеятельности; нематериальные активы, принадлежащие гостиничным предприятиям на праве собственности или ином законном основании;
- информационные ресурсы и системы, средства обеспечения автоматизированных информационных систем и технологий;
- нормативная документация и производственно-технологические регламенты гостиничной деятельности;
- результаты интеллектуальной деятельности;
- первичные трудовые коллективы.

Уровень квалификации. Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки «Гостиничное дело» обеспечивает достижение *шестого* уровня квалификации в соответствии с требованиями профессионального стандарта 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 07.05.2015 г. № 282н.

1.4. Компетенции (трудовые функции) в соответствии с профессиональным стандартом (формирование новых или совершенствование имеющихся)

В соответствии с требованиями профессионального стандарта 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 07.05.2015 № 282н, программа направлена на совершенствование и/или формирование следующих трудовых функций:

- В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.
- В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами.
- В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания.

1.5. Планируемые результаты обучения

Слушатели в результате освоения программы профессиональной переподготовки «Гостиничное дело» смогут:

РО1. Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса:

- создавать внутренние организационно-распорядительные документы, регламенты и практику их применения по вопросам координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

– обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;

– давать оценку и обеспечивать текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале;

– применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в сфере гостеприимства и общественного питания.

РО2. Организовывать и координировать деятельность персонала департаментов с целью выполнения поставленных задач:

– анализировать настоящее состояние трудовых ресурсов организации и обеспечивать их текущее и перспективное планирование;

– формировать цели и задачи кадровой политики в сфере гостеприимства в соответствии со стратегией развития организации;

– создавать текущие и перспективные планы потребностей департаментов сферы гостеприимства и общественного питания в персонале;

– создавать условия для формирования благоприятного имиджа работника гостиничного и ресторанного сервиса.

РО3. Использовать основные коммуникативные методы и приемы делового общения в профессиональной сфере для выстраивания деловых и межличностных взаимоотношений в том числе с иностранными партнерами:

– применять навыки деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе;

– применять навыки организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.

РО4. Давать оценку соответствия качества выполняемых работ регламентам и стандартам, разработанным на предприятии:

– формировать перечень мероприятий по организации контроля за функционированием системы внутрифирменного распорядка, трудовой и финансовой дисциплины работников;

– выявлять проблемы в системе контроля предприятия питания и определять уровень эффективности деятельности департаментов (служб, отделов).

РО5. Применять в практической деятельности информационные технологии, специализированные программы в сфере гостеприимства, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

– использовать информационные технологии для проектирования и реализации рабочих процессов в условиях удаленного доступа;

– применять в практической деятельности специализированные программы в сфере гостеприимства.

1.6. Категория слушателей: специалисты предприятий, осуществляющие профессиональную деятельность в сфере гостеприимства (руководители учреждений, организаций и предприятий; руководители малых предприятий общественного питания, гостиниц, руководители специализированных (производственно-эксплуатационных) подразделений (служб) предприятий

общественного питания и гостиниц) а также лица, имеющие непрофильное образование и намеренные осуществлять профессиональную деятельность в сфере гостеприимства.

1.7. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение

Лица, желающие освоить дополнительную профессиональную программу «Гостиничное дело» в соответствии с требованиями профессионального стандарта 33.007 (6 уровень), должны иметь среднее профессиональное и(или) высшее (бакалавриат) образование.

1.8. Продолжительность обучения

256 часов, включая самостоятельную работу и итоговую аттестацию.

1.9. Форма обучения: очно-заочная (обучение по программе реализовано в формате смешанного обучения, с применением активных технологий совместного обучения в электронной среде (синхронные и асинхронные занятия)).

1.10. Требования к материально-техническому обеспечению, необходимому для реализации дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки (требования к аудитории, компьютерному классу, программному обеспечению)

Обучение производится в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы» (<https://e.sfu-kras.ru/>). Используются сервисы вебинаров и видеоконференций.

При проведении лекций, практических занятий, самостоятельной работы слушателей используется следующее оборудование: компьютер с наушниками или аудиокolonками, микрофоном и веб-камерой.

Программное обеспечение (обновленное до последней версии): браузер Google Chrome, Adobe Flash Player, Java, текстовый редактор.

1.11. Особенности (принципы) построения дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки

Особенности построения программы переподготовки «Гостиничное дело»:

- модульная структура программы;
- в основу проектирования программы положен компетентностный подход;

- выполнение комплексных (сквозных) учебных заданий, требующих практического применения знаний и умений, полученных в ходе изучения логически связанных дисциплин (модулей);

- выполнение итоговых аттестационных работ по реальному заданию;
- использование информационных и коммуникационных технологий, в том числе современных систем технологической поддержки процесса обучения, обеспечивающих комфортные условия для обучающихся, преподавателей;

- применение электронных образовательных ресурсов;
- в поддержку дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки разработан электронный курс в системе электронного обучения СФУ «Гостиничное дело» (<https://e.sfu-kras.ru/>).

1.12. Документ об образовании: диплом о профессиональной переподготовке установленного образца.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН
дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки
«Гостиничное дело»

Форма обучения – очно-заочная.

Срок обучения – 256 часов.

№ п/п	Наименование модулей (дисциплин)	Общая трудоемкость, ч	Всего контактн., ч	Контактные часы		СРС, ч	Формы контроля
				Лекции	Практические и семинарские занятия		
	Модуль 1. Технология и организация гостиничной деятельности	78	40	8	32	38	
1.	Технология гостиничной деятельности	26	14	2	12	12	Экзамен
2.	Организация гостиничной деятельности	26	12	-	12	14	Зачет
3.	Служба питания в структуре гостиничного предприятия	26	14	6	8	12	Зачет
	Модуль 2. Инновации и информационно-коммуникационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания	92	40	6	34	52	
4.	Информационные технологии в сфере гостеприимства	20	8	-	8	12	Зачет
5.	Облачные сервисы в сфере гостеприимства и общественного питания	20	8	-	8	12	Зачет
6.	Инновации в сфере гостеприимства	26	12	6	6	14	Экзамен
7.	Деловые коммуникации в сфере гостеприимства	26	12	-	12	14	Зачет
	Модуль 3. Экономика и управление в сфере гостеприимства	72	36	12	24	36	
8.	Управление персоналом в сфере гостеприимства	26	14	6	8	12	Зачет
9.	Экономика предприятий сферы гостеприимства	20	8	-	8	12	Зачет
10.	Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства	26	14	6	8	12	Экзамен
	Итоговая аттестация	14	4	-	4	10	Защита итоговой аттестационной работы
	Итого	256	120	26	94	136	

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки
«Гостиничное дело»

Категория слушателей: лица, имеющие высшее или среднее профессиональное образование.

Срок обучения: 256 часов (4 месяца).

Форма обучения: очно-заочная с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Режим занятий: 4 часа в день.

№ п/п	Наименование модулей (дисциплин)	Общая трудоемкость, ч	Всего контактн., ч	Контактные часы		СРС, ч	Результаты обучения
				Лекции	Практические и семинарские занятия		
	Модуль 1. Технология и организация гостиничной деятельности	78	40	8	32	38	PO1, PO4
1.	Технология гостиничной деятельности	26	14	2	12	12	PO1
1.1.	Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг и услуг общественного питания	9	6	2	4	3	PO1
1.2.	Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	5	2	-	2	3	PO1
1.3.	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы	7	4	-	4	3	PO1
1.4.	Производственно- технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения	5	2	-	2	3	PO1
2.	Организация гостиничной деятельности	26	12	-	12	14	PO1, PO4
2.1	Основы организации гостиничной деятельности	2	-	-	-	2	PO1, PO4
2.2	Основы организации труда персонала в гостиничных предприятиях	7	4	-	4	3	PO1, PO4
2.3	Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения	5	2	-	2	3	PO1, PO4
2.4	Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда. Требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения	7	4	-	4	3	PO1, PO4

№ п/п	Наименование модулей (дисциплин)	Общая трудоемкость, ч	Всего контактн., ч	Контактные часы		СРС, ч	Результаты обучения
				Лекции	Практические и семинарские занятия		
2.5	Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения	5	2	-	2	3	PO1, PO4
3.	Служба питания в структуре гостиничного предприятия	26	14	6	8	12	PO1, PO4
3.1	Организационная структура службы. Типы питания в гостинице и особенности организации службы питания	5	3	2	1	2	PO1, PO4
3.2	Организация основных бизнес-процессов ресторанной деятельности	5	3	2	1	2	PO1, PO4
3.3	Служба ресторанного обслуживания (Restaurant department)	8	6	2	4	2	PO1, PO4
3.4	Служба обслуживания номеров (Room Service & Mini Bar)	3	-	-	-	3	PO1, PO4
3.5	Отдел конференций и банкетов (Conference & Banqueting department)	5	2	-	2	3	PO1, PO4
	Модуль 2. Инновации и информационно-коммуникационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания	92	40	6	34	52	PO1, PO3, PO5
4.	Информационные технологии в сфере гостеприимства	20	8	-	8	12	PO5
4.1.	Понятие об информационных технологиях, этапы их развития и общая характеристика	8	4	-	4	4	PO5
4.2.	Системы бронирования и резервирования	6	2	-	2	4	PO5
4.3.	Программное обеспечение и автоматизация в сфере гостеприимства	6	2	-	2	4	PO5
5.	Облачные сервисы в сфере гостеприимства и общественно питания	20	8	-	8	12	PO5
5.1.	Интернет- (веб-) сервисы в сфере гостеприимства и общественно питания	8	4	-	4	4	PO5
5.2.	Создание и проведение онлайн конференций в сфере гостеприимства и общественно питания	6	2	-	2	4	PO5

№ п/п	Наименование модулей (дисциплин)	Общая трудоемкость, ч	Всего контактн., ч	Контактные часы		СРС, ч	Результаты обучения
				Лекции	Практические и семинарские занятия		
5.3.	Формы работы с интерактивной доской в сфере гостеприимства и общественно питания	6	2	-	2	4	PO5
6.	Инновации в сфере гостеприимства	26	12	6	6	14	PO1
6.1	Теоретические основы инновационного процесса в сфере гостеприимства	8	4	2	2	4	PO1
6.2	Стратегия и планирование инновационной деятельности в сфере гостеприимства	10	4	2	2	6	PO1
6.3	Ведущие и технологические инновации в сфере гостеприимства	8	4	2	2	4	PO1
7.	Деловые коммуникации в сфере гостеприимства	26	12	-	12	14	PO3
7.1	Теоретические аспекты коммуникации	4	2	-	2	2	PO3
7.2	Деловой этикет в профессиональной коммуникации	6	4	-	4	2	PO3
7.3	Этика письменной коммуникации	5	2	-	2	3	PO3
7.4	Речевой этикет в профессиональной коммуникации	3		-		3	PO3
7.5	Невербальные коммуникации	5	4	-	4	1	PO3
7.6	Национальные особенности делового общения	3	-	-	-	3	PO3
	Модуль 3. Экономика и управление в сфере гостеприимства	72	36	12	24	36	PO1, PO2, PO4
8.	Управление персоналом в сфере гостеприимства	26	14	6	8	12	PO2
8.1	Человеческий фактор в сфере индустрии гостеприимства	10	6	2	4	4	PO2
8.2	Методология управления персоналом	8	4	2	2	4	PO2
8.3	Система управления персоналом организации индустрии гостеприимства	8	4	2	2	4	PO2
9.	Экономика предприятий сферы гостеприимства	20	8	-	8	12	PO1, PO4
9.1	Основные и оборотные средства предприятий сферы гостеприимства	8	4	-	4	4	PO1, PO4

№ п/п	Наименование модулей (дисциплин)	Общая трудоем- кость, ч	Всего контактн., ч	Контактные часы		СРС, ч	Результаты обучения
				Лекции	Практические и семинарские занятия		
9.2	Издержки производства и прибыль предприятий сферы гостеприимства	6	2	-	2	4	PO1, PO4
9.3	Планирование трудовых ресурсов и оплата труда работников предприятий сферы гостеприимства	6	2	-	2	4	PO1, PO4
10.	Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства	26	14	6	8	12	PO1, PO4
10.1	Стандартизация и сертификация в сфере гостеприимства	10	6	2	4	4	PO1, PO4
10.2	Управление качеством услуг – основа обеспечения эффективности деятельности предприятий сферы гостеприимства	8	4	2	2	4	PO1, PO4
10.3	Классификация гостиничных предприятий	8	4	2	2	4	PO1, PO4
	Итоговая аттестация	14	4	-	4	10	PO1–PO5
	Итого	256	120	26	94	136	

Календарный учебный график*
дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки
«Гостиничное дело»

Форма обучения – очно-заочная.

Срок обучения – 256 часов, 12 недель.

Наименование модулей (курсов)	Неделя	Объем учебной нагрузки, ч.	Виды занятий (количество часов)						Итоговый контроль
			Лекция	Практ. и семинарские занятия	СРС	Консультация	Контр. работа	Тест	
Модуль 1. Технология и организация гостиничной деятельности	1–3	78	8	32	38				
Технология гостиничной деятельности	1	26	2	12	12				Экзамен
Организация гостиничной деятельности	2	26	-	12	14				Зачет
Служба питания в структуре гостиничного предприятия	3	26	6	8	12				Зачет
Модуль 2. Инновации и информационно-коммуникационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания	4–7	92	6	34	52				
Информационные технологии в сфере гостеприимства	4	20		8	12				Зачет
Облачные сервисы в сфере гостеприимства и общественного питания	5	20		8	12				Зачет
Инновации в сфере гостеприимства	6	26	6	6	14				Экзамен
Деловые коммуникации в сфере гостеприимства	7	26		12	14				Зачет
Модуль 3. Экономика и управление в сфере гостеприимства	8–10	72	12	24	36				
Управление персоналом в сфере гостеприимства	8	26	6	8	12				Зачет
Экономика предприятий сферы гостеприимства	9	20		8	12				Зачет
Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства	10	26	6	8	12				Экзамен
Итоговая аттестация	11-12	14		4	10				Защита итоговой аттестационной работы (проекта)
Итого		256	26	94	136				

*Календарный учебный график составляется для программ профессиональной переподготовки и представляет собой график учебного процесса, устанавливающий последовательность и продолжительность теоретического обучения, экзаменационных сессий, практик, стажировок, итоговой аттестации

II. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

2.1. 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 в ходе вебинаров, а также качества выполнения заданий в электронном обучающем курсе. Аттестация проводится в виде зачета или экзамена по дисциплинам программы.

Методические материалы, необходимые для выполнения текущих заданий, представлены в соответствующих элементах электронного обучающего курса и включают описание задания, методические рекомендации по его выполнению, критерии оценивания.

2.2. Требования и содержание итоговой аттестации

К итоговой аттестации допускаются слушатели, выполнившие учебный план программы, домашние самостоятельные задания в каждом модуле/дисциплине.

Итоговая аттестация по программе — защита итоговой аттестационной работы (проекта), которая проходит в синхронном формате с использованием электронных форм обучения.

Основная цель итоговой аттестационной работы (ИАР) — выполнить работу, демонстрирующую уровень подготовленности к самостоятельной профессиональной деятельности.

Итоговая аттестационная работа выполняется индивидуально, каждому слушателю определяется руководитель ИАР.

Общий объем работы составляет 17–20 страниц машинописного текста.

Защита итоговой аттестационной работы включает презентацию работы, вопросы по различным разделам программы. Защита итоговой аттестационной работы (проекта) дает возможность продемонстрировать уровень приобретенных слушателем профессиональных компетенций.

Слушатель предоставляет результат выполненной работы в формате PDF, оформленной и отвечающей требованиям к содержанию итоговой аттестационной работы.

Критерии оценивания итоговой аттестационной работы

Критерий	Показатели выполнения	Баллы (мин/макс)
Содержание работы	Обоснована актуальность работы. Цели и задачи итоговой аттестационной работы определены и согласованы между собой. Обоснованы методы и приемы достижения поставленной цели	0/1
	В теоретической части последовательно и взаимосвязано излагается состояние исследуемого вопроса по	0/2

Критерий	Показатели выполнения	Баллы (мин/макс)
	литературным данным. Собранный материал систематизирован, обработан	
	В практической части конкретно описан технологический процесс, процесс организации работы той или иной службы гостиничного предприятия	0/2
	Сформулированы собственные аргументированные выводы по теме работы	0/1
	Заключение работы содержит оценку результативности и перспектив результатов работы	0/1
Доклад/защита работы	Выступление соответствует требованиям публичной речи: материал изложен точно, доступно	0/1
	Презентация оформлена в деловом стиле. Информация представлена в виде тезисов, цитат	0/1
	Получены ответы на вопросы, заданные членами аттестационной комиссии	0/1
Всего		10 баллов

Оценка «отлично» ставится, если слушатель набрал 9–10 баллов.

Оценка «хорошо» ставится, если слушатель набрал 7–8 баллов.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если слушатель набрал 5–6 баллов.

По результатам защиты итоговой работы (проекта) аттестационная комиссия принимает решение о предоставлении слушателям по результатам освоения дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки права заниматься профессиональной деятельностью в сфере управления гостиничным комплексом и иными средствами размещения и выдаче диплома о профессиональной переподготовке.

III. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

3.1. План учебной деятельности

Результаты обучения	Учебные действия/ формы текущего контроля	Используемые ресурсы/ инструменты/технологии
PO1. Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Изучение текстов лекции, тестирование, выполнение заданий. Проверка преподавателем заданий	Материалы электронного курса в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы». Используются сервисы вебинаров и видеоконференций
PO2. Организовывать и координировать деятельность персонала департаментов с целью выполнения поставленных задач	Изучение текстов лекции, тестирование, выполнение заданий. Проверка преподавателем заданий	Материалы электронного курса в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы». Используются сервисы вебинаров и видеоконференций
PO3. Использовать основные коммуникативные методы и приемы делового общения в профессиональной сфере для выстраивания деловых и межличностных взаимоотношений в том числе с иностранными партнерами	Изучение текстов лекции, тестирование, выполнение заданий. Проверка преподавателем заданий	Материалы электронного курса в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы». Используются сервисы вебинаров и видеоконференций
PO4. Давать оценку соответствия качества выполняемых работ регламентам и стандартам, разработанным на предприятии	Изучение текстов лекции, тестирование, выполнение заданий. Проверка преподавателем заданий	Материалы электронного курса в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы». Используются сервисы вебинаров и видеоконференций
PO5. Применять в практической деятельности информационные технологии, специализированные программы в сфере гостеприимства, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети Интернет	Изучение текстов лекции, тестирование, выполнение заданий. Проверка преподавателем заданий	Материалы электронного курса в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы». Используются сервисы вебинаров и видеоконференций

3.2. Виды и содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа слушателя предполагает углубление и закрепление теоретических знаний. Самостоятельная работа слушателя включает следующие виды самостоятельной деятельности: самостоятельное углубленное изучение вопросов программы, выполнение индивидуальных заданий, подготовка к тестированию и приобретение опыта работы в рамках электронного курса. Выполнение самостоятельной работы слушателями предполагается в дистанционном режиме в рамках электронного курса, размещенного на платформе «е-Курсы».

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
модуля
«Технология и организация гостиничной деятельности»

1. Аннотация

Сфера гостиничной индустрии характеризуется жесткой конкуренцией на рынке, которая обусловлена бурным развитием гостиничных услуг. Модуль «Технология гостиничной деятельности» призван решать задачи повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия.

Задачи модуля: изучить состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; изучить правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; изучить особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; изучить гостевой цикл и основы производственно-технологической деятельности; сформировать у слушателей профессиональное мышление для дальнейшей организации производственно-технологической деятельности гостиничных предприятий и иных средств размещения, распределять обязанности и определять объемы работ исполнителей, применять современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; сформировать у слушателей базовые теоретические знания и практические навыки в изучении организации деятельности службы питания гостиничного предприятия, ее роли в гостиничном предприятии, форм и методов обслуживания.

Цель модуля

Формирование у слушателей знаний, умений и навыков разработки и предоставления гостиничного продукта на основе современных технологий; организации гостиничной деятельности в гостиницах различной типологии и других средствах размещения; базовых теоретических знаний и практических навыков в изучении организации деятельности службы питания гостиничного предприятия, ее роли в гостиничном предприятии, форм и методов обслуживания.

Дисциплины модуля:

- Технология гостиничной деятельности (26 часов).
- Организация гостиничной деятельности (26 часов).
- Служба питания в структуре гостиничного предприятия (26 часов).

Результаты обучения

По окончании изучения модуля «Технология гостиничной деятельности» слушатели будут способны:

РО1. Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса:

- создавать внутренние организационно-распорядительные документы, регламенты и практику их применения по вопросам координации и контроля

деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

– обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;

– давать оценку и обеспечивать текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале;

– применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в сфере гостеприимства и общественного питания.

Р04. Давать оценку соответствия качества выполняемых работ регламентам и стандартам, разработанным на предприятии:

– формировать перечень мероприятий по организации контроля за функционированием системы внутрифирменного распорядка, трудовой и финансовой дисциплины работников;

– выявлять проблемы в системе контроля предприятия питания и определять уровень эффективности деятельности департаментов (служб, отделов).

2. Содержание

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
Модуль 1. Технология гостиничной деятельности (78 часов)			
Технология гостиничной деятельности (26 часов)			
1. Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг и услуг общественного питания (9 ч.)	Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг и услуг общественного питания. Современные формы гостиничного бизнеса (2 ч.)	<i>Задание 1.</i> Рынок гостиничных услуг и его компоненты (2 ч.). <i>Задание 2.</i> Уникальное средство размещения (2 ч.)	Подбор материала по теме, подготовка к практическому занятию (3 ч.)
2. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность (5 ч.)	-	<i>Задание 3.</i> Система классификации гостиниц (2 ч.)	Самостоятельное изучение правовых и нормативных документов, регламентирующих гостиничную деятельность (2 ч.). Прохождение теста (1 ч.)

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
3. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы (7 ч.)	-	<i>Задание 4.</i> Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы. Новые гостиничные продукты и услуги (4 ч.)	Подбор материала по теме, подготовка к практическому занятию (2 ч.). Прохождение теста (1 ч.)
4. Производственно-технологическая деятельность гостиниц (5 ч.)	-	<i>Задание 5.</i> Порядок бронирования мест и номеров в гостинице (2 ч.).	Самостоятельное изучение лекций о производственно-технологической деятельности гостиниц (2 ч.). Прохождение теста (1 ч.)
Организация гостиничной деятельности (26 часов)			
1. Основы организации гостиничной деятельности (2 ч.)		-	Самостоятельное изучение теоретического материала (1 ч.). Прохождение теста по теме 1 (1 ч.)
2. Основы организации труда персонала в гостиничных предприятиях (7 ч.)		Расчет численности производственного и обслуживающего персонала гостиничного предприятия. Составление графиков выхода на работу. <i>Задание 1.</i> Расчет численности горничных для обслуживания номерного фонда гостиницы. <i>Задание 2.</i> Расчет численности производственного персонала ресторана при гостинице (4 ч.)	Самостоятельное изучение теоретического материала. Прохождение теста по теме 2 (3 ч.)
3. Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения (5 ч.)		Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц. <i>Задание 3.</i> Разработка функциональной структуры гостиничного предприятия. Расчет стоимости проживания (2 ч.)	Самостоятельное изучение теоретического материала. Прохождение теста по теме 3 (3 ч.)
4. Архитектурно-планировочные решения и предметно-		Архитектурно-планировочные решения для	Самостоятельное изучение

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
пространственная среда. Требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения (7 ч.)		номерного фонда гостиничного предприятия. <i>Задание 4.</i> Планировочная организация гостиничных номеров различных категорий (4 ч.)	теоретического материала. Прохождение теста по теме 4 (3 ч.)
5. Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения (5 ч.)		Подбор профессионального технологического оборудования. <i>Задание 5.</i> Подбор профессионального технологического оборудования для организации работы различных служб гостиничного предприятия (2 ч.)	Самостоятельное изучение теоретического материала. Прохождение теста по теме 5 (3 ч.)
Служба питания в структуре гостиничного предприятия (26 часов)			
1. Организационная структура службы питания. Типы питания в гостинице и особенности организации службы питания (5 ч.)	Классификация предприятий питания. Структура службы питания гостиничного предприятия. Основные формы питания и виды меню в гостиничных предприятиях (2 ч.)	Формы питания и виды меню. <i>Задание 1.</i> Типы питания в гостиничных предприятиях (1 ч.)	1. Самостоятельное изучение теоретического материала. 2. Выполнение задания (1ч). 3. Прохождение теста (1 ч.)
2. Организация основных бизнес-процессов ресторанной деятельности (5 ч.)	Основные бизнес-процессы в ресторанной деятельности (2 ч.)	Бизнес-процессы логистика, прием и обслуживание гостей. <i>Задание 2.</i> Составить схему бизнес-процесса «Логистика» (1 ч.)	1. Выполнение задания (1ч). 2. Прохождение теста (1 ч.)
3. Служба ресторанного обслуживания (Restaurant department) (8 ч.)	Организация работы производственных цехов на предприятии питания. Управление качеством на предприятии питания. Организация обслуживания (2 ч.)	Организация ресторанного обслуживания. <i>Задание 3.</i> Организация работы производственных цехов (2 ч.). <i>Задание 4.</i> Организация обслуживания (2 ч.)	Самостоятельное изучение теоретического материала. 2. Выполнение задания (1ч). 3. Прохождение теста (1 ч.)
4. Служба обслуживания номеров (Room			1. Самостоятельное изучение теоретического материала.

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
Service & Mini Bar) (3 ч.)			2. Прохождение теста (3 ч.)
5. Отдел конференций и банкетов (Conference & Banqueting department) (5 ч.)		Организация кейтеринга в гостинице. Технологии лояльности гостей (2 ч.)	1. Самостоятельное изучение теоретического материала. 2. Прохождение теста (3 ч.)

3. Условия реализации модуля

Обучение реализовано в формате смешанного обучения, с применением активных технологий совместного обучения в электронной среде (50 % синхронные и 50 % асинхронные занятия). Лекционный материал представляется в виде текстовых материалов, презентаций, тестов к лекционному материалу, размещаемых в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы» (<https://e.sfu-kras.ru/>). Данные материалы сопровождаются заданиями и дискуссиями в чате дисциплины. Изучение теоретического материала (СРС) предполагается до и после синхронной части работы.

Материально-технические условия реализации модуля

Синхронные занятия реализуются на базе инструментов видеоконференцсвязи и включают в себя практические занятия, сочетающие в себе решение ситуационных задач, ответы на вопросы, связанные с материалом лекции, в формате дискуссий, а также групповую и индивидуальную работу.

Учебно-методическое и информационное обеспечение модуля

Модуль может быть реализован как очно, так и заочно, в том числе, с применением дистанционных образовательных технологий. Он включает занятия лекционного типа, практические, интерактивные формы обучения, активные и ситуативные методы обучения.

По данному модулю имеется электронный УМК — электронный курс в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы» (<https://e.sfu-kras.ru/>). Обучающиеся могут дополнить представленные материалы, подключая к учебной работе иные источники информации, освещающие обсуждаемые проблемы.

Содержание комплекта учебно-методических материалов

По данному модулю имеется электронный учебно-методический комплекс в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы». УМК содержит: систему навигации по модулю (учебно-тематический план, интерактивный график работы, сведения о результатах обучения, чат для объявлений и вопросов преподавателю), набор лекционного материала, набор ссылок на внешние образовательные ресурсы и инструменты, систему заданий с подробными инструкциями, списки основной и дополнительной литературы. В электронном

курсе реализована система обратной связи, а также онлайн-площадки для взаимного обучения.

Литература

Основная литература

1. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела: учеб. пособие: для вузов по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» / С.А. Быстров. – М.: Форум: ИНФРА-М, 2016. – 432 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=529356>.
2. Быстров, С.А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов: учебник / С.А. Быстров. – М.: ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М», 2017. – 536 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=858884>.
3. Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая; под ред. проф. А.Т. Васюковой. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. – 416 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=512131>.
4. Гагарина, Л.Г. Информационные технологии: учеб. пособие / Л.Г. Гагарина; Московский институт электронной техники. – М.: Издательский Дом «ФОРУМ», 2019. – 320 с.
5. Джум, Т.А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе [Электронный ресурс]: учеб. пособие [для вузов] / Т.А. Джум, Г.М. Зайко. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2015. – 526 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=504888>.
6. Зайко, Г.М. Организация производства и обслуживание на предприятиях общественного питания: [Электронный ресурс]: учеб. пособие: [для студентов вузов по специальности «Технология продуктов общественного питания»] / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2013. – 557 с. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=389895>.
7. Кимяев, Д.И. Информационные технологии в туристической индустрии: учеб. пособие для вузов по направлению подготовки 100400 «Туризм», специальности 100103.65 «Социально-культурный сервис и туризм» / Д.И. Кимяев, Г.А. Костин, В.В. Курлов. – СПб: Троицкий мост, 2014. – 203 с.
8. 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.
9. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебно-метод. комплекс [для направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (профили 43.03.03.01.01 «Ресторанная деятельность», 43.03.03.02.01 «Ресторанное дело»)] [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=15393>.
10. Организация гостиничного дела: конспект лекций / сост. О.М. Сергачева; СФУ Торг.-экон. ин-т. – Красноярск, 2017. – 60 с. [Электронный

ресурс]. – Режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=15393>.

11. Организация гостиничного дела: метод. указания к проведению практ. и семинарских занятий / сост. О.М. Сергачева; СФУ торг.-экон. ин-т. – Красноярск, 2017. – 81 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=15393>.

12. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учеб. пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – М.: ИНФРА-М, 2017. — 136 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.dx.doi.org/10.12737/25004.

13. Организация гостиничного дела: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по направлению подготовки 101100 «Гостиничное дело» / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина [и др.]. – СПб: Троицкий мост, 2014. – 349 с.

14. Организация приема и обслуживания туристов [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Т.Л. Тимохина. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 352 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=400614>.

15. Технология и организация гостиничных услуг: учебник [по направлениям 43.03.02 (100400) «Туризм», 43.03.01 (100100) «Сервис»] / Л.Н. Семеркова [и др.]. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 320 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>.

16. Тимохина, Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник / Т.Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2016. – 331 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/A0EEC27D-06A0-48FC-8E70-C9B6246A928A>.

Дополнительная литература

1. Башин, Ю.Б. Кейтеринг [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Ю.Б. Башин, Н.В. Телепченкова. – М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 126 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=502139>.

2. Джум Т.А. Организация и технология питания туристов: учеб. пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. – 320 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=232724>.

3. Информационные системы и технологии в экономике и управлении: учебник для академического бакалавриата по экономическим направлениям и специальностям / Санкт-Петербург. гос. эконом. ун-т; под ред. В.В. Трофимов. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2015. – 542 с.

4. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих. – 4-е изд. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 330 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=429925>.

5. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учеб. пособие по специальности «Менеджмент организации» / А.Б. Косолапов, Т. Елисеева. – М.: КНОРУС, 2016. – 199 с.

6. Михеева, Н.А. Региональный мониторинг гостиничных услуг и прогнозирование: учеб. для вузов по спец. 100103.64 «Социально-культурный сервис и туризм» / Н.А. Михеева. – СПб.: Троицкий мост, 2013. – 182 с.

7. Организация приема и обслуживания туристов: учеб. пособие / Т.Л. Тимохина. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 352 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=400614>.

8. Организация продаж гостиничного продукта: учеб. пособие / Е.И. Мазилкина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. – 207 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=792666>.

9. Организация туристского и гостиничного бизнеса [Электронный ресурс]: учебно-практ. пособие [электронный курс для студентов специальности «Менеджмент организации»] / Международный консорциум «Электронный университет», Моск. гос. ун-т экономики, статистики и информатики, Евразийский открытый институт (ЕАОИ); сост.: С.В. Гаврилова, А.Г. Томская, А.В. Дмитриев. – М.: ЭБС «Университетская библиотека онлайн», 2015. – Режим доступа: <http://lms.biblioclub.ru/mod/scorm/view.php?id=6780>.

10. Светлов, Н.М. Информационные технологии управления проектами: учеб. пособие / Н.М. Светлов. перераб. и доп. – М.: ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М», 2020. – 232 с.

11. Федотова, Е.Л. Информационные технологии в науке и образовании: учеб. пособие для магистров, обучающихся по специальностям 552800 «Информатика и вычислительная техника», 540600 «Педагогика» / Е.Л. Федотова, А.А. Федотов. – М.: Форум: Инфра-М, 2014. – 334 с.

12. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс]: учеб. пособие / В.Г. Федцов. – 3-е изд. – М.: Дашков и К, 2014. – 248 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430602>.

4. Оценка качества освоения модуля (формы аттестации, оценочные и методические материалы)

Аттестации по модулю складывается из аттестации по дисциплинам модуля:

- «Технология гостиничной деятельности» — экзамен.
- «Организация гостиничной деятельности» — зачет.
- «Служба питания в структуре гостиничного предприятия» — зачет.

Критерии оценивания экзамена по дисциплине «Технология гостиничной деятельности»:

– оценка «Отлично» ставится слушателю, набравшему по результатам изучения дисциплины от 85 % до 100 % от максимального количества баллов.

– оценка «Хорошо» ставится слушателю, набравшему по результатам изучения дисциплины от 75 % до 84 % от максимального количества баллов.

– оценка «Удовлетворительно» ставится слушателю, набравшему по результатам изучения дисциплины от 65 % до 74 % от максимального количества баллов.

– оценка «Неудовлетворительно» ставится слушателю, набравшему по результатам изучения дисциплины менее 64 % от максимального количества баллов.

Для получения зачета по дисциплинам «Организация гостиничной деятельности» и «Служба питания в структуре гостиничного предприятия» слушатель должен выполнить все задания и тесты по каждой из тем.

«Зачтено» ставится слушателю, набравшему в сумме по результатам изучения дисциплины от 65 до 100 %.

«Не зачтено» ставится слушателю, набравшему в сумме по результатам изучения дисциплины менее 65 %.

Примеры тестовых заданий для контроля знаний

1. Согласно действующей классификации гостиниц в РФ высшей категорией является:

- а) «пять звезд»;
- б) «четыре звезды»;
- в) «три звезды»;
- г) «шесть звезд»;
- д) «семь звезд».

2. Соотнесите виды гостиниц с их определением:

апартамент-отель	вид гостиниц, размещенных в границах полосы отвода автомобильной дороги или придорожных полос автомобильных дорог, с автостоянкой, вход в номера которых может быть осуществлен с улицы
мотель	вид гостиниц, номерной фонд которых состоит из номеров категорий «студия» и «апартамент»
хостел	вид гостиниц, включающих в себя номера различных категорий, в том числе многоместные номера, с возможностью предоставления

3. Верно ли утверждение: «При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток»?

4. Дополните определение:

_____ — это закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя.

5. Здания гостиниц по типу конструкции могут быть:

- а) цельные;
- б) каркасные;
- в) блочные.

6. К ненормируемым затратам рабочего времени относят:
- а) вспомогательное время;
 - б) время перерывов, связанных с нарушением трудовой дисциплины;
 - в) время перерывов, установленных технологией и организацией процесса;
 - г) время на выполнение случайной и непроизводственной работы;
 - д) время перерывов, связанных с нарушением технологии и организации процесса.
7. Перечень вопросов, которые контролирует служба безопасности гостиницы совместно с другими службами:
- а) контроль над посетителями в номерах;
 - б) порядок действий в чрезвычайной ситуации;
 - в) двери, замки, контроль над ключами и контроль доступа;
 - г) коммуникации;
 - д) все ответы верны.
8. Какие факторы, определяют комфорт внутреннего пространства гостиницы:
- а) изолированность;
 - б) освещенность;
 - в) делимость;
 - г) форма;
 - д) открытость.
9. По характеру производимых работ уборочные машины и механизмы подразделяют на:
- а) отсасывающие;
 - б) системы аква-чистки;
 - в) подметальные и ковровочисты;
 - г) пятновыводные установки;
 - д) полотерно-поломоечные;
 - е) специальные.
10. В структуре службы питания гостиничного комплекса выделяются следующие подразделения (службы):
- служба ресторанного обслуживания (Restaurant department);
 - служба обслуживания номеров (Room Service);
 - отдел конференций и банкетов (Conference & Banqueting department);
 - кейтеринговая;
 - все перечисленные.
11. Мини-бары являются обязательными для гостиниц уровня:
- 5*;
 - 4*;
 - 3*.
12. Заказ еды по системе room-service может быть оказан:
- в рамках включенного в стоимость номера завтрака;

- являться дополнительной услугой, которая обычно оплачивается отдельно;
- все перечисленные.

13. Служба питания гостиницы обычно объединяет в себе следующие функции:

- организация работы лобби-бар;
- организация работы ресторанов all day dining;
- room-service;
- организация работы банкетной службы;
- fine dining – рестораны высокой кухни;
- все перечисленные.

14. В структуре персонала службы питания выделяется категория:

- административно-хозяйственного персонала;
- производственного персонала;
- торгово-обслуживающего персонала;
- все перечисленные.

15. Количество персонала службы питания зависит от:

- структуры и оборудования предприятия;
- категории гостиницы;
- объемов деятельности;
- квалификации работников;
- месторасположения;
- концепции.

16. Стюард кухни относится к группе:

- производственной;
- торгово-обслуживающей;
- административно-хозяйственной;

17. Соотнести форму (тип) питания ее наполнению:

ОВ (only bad)		проживание без питания
ВВ (bed & breakfast)		в стоимость проживания включен только завтрак (шведский стол)
НВ+ (halfboard+, extended half board)		в стоимость проживания входят завтрак и ужин (шведский стол), кроме того, безалкогольные и алкогольные напитки местного производства в течение всего дня
FB+, EXTFB (full board+)		трехразовое питание: завтрак, обед и ужин (шведский стол), а также напитки во время приема пищи

18. Дополните:

Неформальный вид приема, проводимый между завтраком и ланчем _____.

19. Соотнесите систему обслуживания ее характеристике:

по европейскому плану		гостиничный тариф, определяемый на основе стоимости размещения без учета питания
по американскому плану		в гостиничный тариф входит стоимость трехразового питания

20. При организации завтраков, обедов и ужинов используются различные методы обслуживания:

- обслуживание «а ля карт» (a la carte);
- «А парт» (a part);
- табльдот» (table d'hote);
- шведский стол;
- все перечисленные.

21. Процесс разработки меню включает в себя несколько этапов:

- разработка предварительного ассортимента на основании технического задания;
- дегустационная проработка блюд, напитков, коктейлей;
- утверждение окончательного ассортимента;
- технологическая проработка;
- разработка технологических и технико-технологических карт;
- ценообразование и разработка калькуляционных карт;
- разработка внутренней описательной документации для работников зала;
- формирование закупочного листа;
- подбор поставщиков;
- разработка дизайна;
- все перечисленные.

22. Для того, чтобы бранч был не убыточным, наполненность зала должна быть не менее:

- 70 %;
- 65 %;
- 80 %;
- 55 %.

23. Основные обязанности сотрудника мини-бара службы room-service заключаются в следующем:

- проверка мини-баров отеля и их пополнение;
- зачисление стоимости потребленных продуктов и напитков на счет гостя (в случае если в отеле не применяются автоматические мини-бары);
- блокировка мини-бара в случае задолженности гостя отеля;
- уборка и поддержание мини-баров в чистоте;
- контроль за техническим состоянием и режимом работы мини-бара.

24. Организацией кейтеринга (catering), т.е. выездного обслуживания занимается:

- банкетная служба;
- служба обслуживания номеров;
- служба ресторанного обслуживания.

Критерии оценки тестирования

Тесты представлены во всех темах модуля.

Каждый тест оценивается по сумме набранных баллов за тестовые задания (вопросы), включенные в тест — за каждый верный ответ на тестовое задание начисляется 1 балл, неверный ответ оценивается в 0 баллов.

Примеры практических заданий

Целью практических заданий является проверка усвоения слушателями теоретического материала по разделам дисциплины, закрепление и расширение знаний, приобретение навыков использования полученных знаний в практической работе.

Задание 1. Разработать функциональную структуру гостиницы 3 звезды на 380 мест, находящейся при санаторно-курортном учреждении.

Цель задания: закрепить знания теоретического материала по функциональной структуре гостиничного предприятия, наработать навык составления функциональной структуры конкретного гостиничного предприятия по заданию преподавателя.

Методические указания.

Разработать функциональную структуру гостиницы 3 звезды на 380 мест, находящейся при санаторно-курортном учреждении.

При разработке функциональной структуры необходимо учесть:

- что ближайший населенный пункт находится в 40 минутах езды на автомобильном транспорте;
- в гостинице располагаются 1 ресторан, 2 кафе, 4 бара, в том числе 1 фито-бар, бассейн, СПА-центр, тренажерный зал, здравница.

Методика решения:

Решение ситуационной задачи осуществляется в следующем порядке:

1. Ознакомление с лекционным материалом.
2. Определение необходимых служб для конкретного гостиничного предприятия.
3. Определение работников, задействованных в работе каждой службы.
4. Перечень служб и работников, задействованных в работе каждой службы, следует представить по форме таблицы 1.
5. Обоснование принятого решения излагается в свободной форме под таблицей.
6. Выполненное задание направляется преподавателю на проверку вложенным файлом.

Решение:

Таблица – Функциональная структура и характеристика служб гостиницы категории 3 звезды на 380 мест, находящейся при санаторно-курортном учреждении

Наименование службы	Назначение службы	Необходимый персонал
1.		
2.		
3.		
4.		
и т.д.		

Вывод: обоснование наличия тех или иных служб в структуре гостиницы категории 3 звезды на 380 мест, находящейся при санаторно-курортном учреждении.

2. Практическая работа

Цель: ознакомиться с системой классификации гостиниц в РФ.

Работа проводится в интерактивной форме с использованием программно-аппаратных средств, с консультациями преподавателя.

Методические указания

Проанализируйте на соответствие требованиям Положения о классификации гостиниц: одно/двухместные номера составляют 100 % номерного фонда, номера «высшей категории» не менее 5 % от общего количества номеров. Площадь одноместного номера не менее 14 м². Санузел предусмотрен в 100 % номеров. В гостинице имеется конференц-зал, работает швейцар. Интернет во всех помещениях гостиницы. Смена постельного белья осуществляется 1 раз в 2 дня (по просьбе — ежедневно). Предлагается завтрак по типу «шведский стол».

Методика решения:

Решение задачи осуществляется в следующем порядке:

1. Знакомство с теоретическим материалом.
2. Знакомство с Положением о классификации гостиниц.
3. Определение требований к гостиницам различных категорий.
4. Анализируются сформулированные требования на соответствие требованиям Положения о классификации гостиниц по форме таблицы 1, формулируется ответ.

Таблица – Анализ соответствия требованиям Положения о классификации гостиниц

Требование	Категория
Одно/двухместные номера составляют 100 % номерного фонда	
Номера «высшей категории» не менее 5 % от общего количества номеров	
Площадь одноместного номера не менее 14 м ²	
Санузел предусмотрен в 100 % номеров	
Конференц-зал	
Швейцар	
Информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет» во всех помещениях гостиницы	
Смена постельного белья 1 раз в 2 дня (по просьбе – ежедневно)	
Предлагается завтрак по типу «шведский стол»	

Ответ: в соответствии с условиями выполняются требования для гостиницы категории _____.

Выполненное задание отправляется преподавателю на проверку.

Задание 3

1. Семейная пара с двумя детьми, в возрасте 2-х и 10 лет хочет забронировать номер. Какой тип размещения и питания Вы предложите?

2. В гостиницу приезжает группа школьников, в количестве 30 человек. Какой тип размещения и питания Вы предложите?

3. Молодожены забронировали номер с видом на пляж. Какой тип размещения и питания Вы предложите?

4. Составить схему бизнес-процесса «Логистика» для гостиничного предприятия.

5. Составить меню для шведского стола на завтрак для ресторана гостиничного комплекса 5*.

6. Представить компановку (схему) шведского стола с расстановкой оборудования в соответствии с разработанным меню на завтрак.

Критерии оценивания заданий

Баллы	1 балл	2 балла	3 балла
Критерий	Задание выполнено частично, требует серьезной доработки	Задание выполнено, но требует некоторой доработки	Задание выполнено полностью, не требует доработки

Задания для самостоятельной работы

В самостоятельную работу входит изучение материала курса, поиск необходимой нормативно-правовой информации; закрепление заданий с практических занятий; выполнение тестовых заданий; участие в форумах по темам.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

модуля

«Инновации и информационно-коммуникационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания»

1. Аннотация

Современная индустрия гостиничного бизнеса является одной из крупнейших и наиболее динамично развивающихся отраслей мировой экономики. Модуль «Инновации и информационно-коммуникационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания» призван решать задачи повышения конкурентоспособности гостиничной услуги, связанные с применением нестандартных решений для управления ресурсами гостиничного предприятия.

Данный модуль направлен на изучение основных понятий информационных технологий и их характеристик; изучение систем бронирования и резервирования; изучение программного обеспечения и автоматизации в сфере гостеприимства; формирование практических навыков работы с системным инструментарием информационных технологий; получение навыков использования технических средств информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности; инновационных технологий гостиничной отрасли, организации обслуживания и управления с использованием инноваций; а так же обеспечения деловых и межличностных взаимоотношений с учетом социально-культурных особенностей общения; организации деловых встреч и переговоров; умению вести деловые телефонные переговоры; интерпретировать невербальную информацию в деловом общении; вести деловую переписку с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем, в том числе с использованием средств электронного делового общения; давать правильную оценку своему поведению и поведению коллег в соответствии с Кодексом профессиональной этики и должностными инструкциями; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре.

Цель модуля

Совершенствование и получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и повышение профессионального уровня в гостиничной деятельности. Формирование у слушателей знаний, умений и навыков об информационных технологиях в сфере гостеприимства; об облачных сервисах в сфере гостеприимства; об инновационной деятельности в гостиничном бизнесе, формирование знаний инновационных технологий гостиничной отрасли, организации обслуживания и управления, маркетинга, психологии мотивации, а так же обеспечения деловых и межличностных взаимоотношений с учетом социально-культурных особенностей общения; организации деловых встреч и переговоров.

Дисциплины модуля:

- Информационные технологии в сфере гостеприимства (20 часов).
- Облачные сервисы в сфере гостеприимства (20 часов).
- Деловые коммуникации в сфере гостеприимства (26 часов).
- Инновации в сфере гостеприимства (26 часов).

Результаты обучения

РО1. Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса:

- создавать внутренние организационно-распорядительные документы, регламенты и практику их применения по вопросам координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

- обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;

- давать оценку и обеспечивать текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале;

- применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в сфере гостеприимства и общественного питания.

РО3. Использовать основные коммуникативные методы и приемы делового общения в профессиональной сфере для выстраивания деловых и межличностных взаимоотношений в том числе с иностранными партнерами:

- применять навыки деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе;

- применять навыки организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.

РО5. Применять в практической деятельности информационные технологии, специализированные программы в сфере гостеприимства, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

- использовать информационные технологии для проектирования и реализации рабочих процессов в условиях удаленного доступа;

- применять в практической деятельности специализированные программы в сфере гостеприимства.

2. Содержание

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
Информационные технологии в сфере гостеприимства (20 часов)			
1. Понятие об информационных технологиях, этапы их развития и общая характеристика (8 ч.)	-	<i>Задание 1.</i> Информационные технологии в сфере гостеприимства (4 ч.)	Самостоятельное изучение теоретического материала «Понятие об информационных технологиях, этапы развития информационных технологий и их общая характеристика». Просмотр обучающего видео (4 ч.)
2. Системы бронирования и резервирования (6 ч.)	-	<i>Задание 2.</i> Системы бронирования и резервирования (2 ч.)	Самостоятельное изучение теоретического материала «Системы бронирования и резервирования». Просмотр обучающего видео (4 ч.)
3. Программное обеспечение и автоматизация в сфере гостеприимства (6 ч.)	-	<i>Задание 3.</i> Программное обеспечение и автоматизация в сфере гостеприимства (2 ч.)	Самостоятельное изучение теоретического материала «Автоматизация в сфере гостеприимства», «Аппаратно-программное обеспечение в сфере гостеприимства» (2 ч.). Тестирование (2 ч.)
Облачные сервисы в сфере гостеприимства и общественного питания (20 часов)			
1. Интернет- (веб-) сервисы, классификация, возможности онлайн конструкторов в сфере гостеприимства и общественного питания (8 ч.)	-	<i>Задание 1.</i> Интернет- (веб-) сервисы, возможности онлайн конструкторов (4 ч.)	Самостоятельное изучение теоретического материала «Классификация интернет сервисов, виды сайтов, разновидности инструментов онлайн конструкторов»,

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
			прохождение теста (4 ч.)
2. Создание и проведение онлайн конференций в сфере гостеприимства и общественного питания (6 ч.)	-	<i>Задание 2.</i> Создание и проведение онлайн конференций (2 ч.)	Самостоятельное изучение теоретического материала «Создание и проведение онлайн конференций», прохождение теста (4 ч.)
3. Формы работы с интерактивной доской в сфере гостеприимства и общественного питания (6 ч.)	-	<i>Задание 3.</i> Формы работы с интерактивной доской (2 ч.)	Самостоятельное изучение теоретического материала «Формы работы с интерактивной доской», прохождение теста (4 ч.).
Инновации в гостиничной деятельности (26 часов)			
1. Теоретические основы инновационного процесса в сфере гостеприимства (8 ч.)	Виды инноваций. Инновационные процессы. Жизненный цикл и функции инноваций. Инновации в индустрии гостеприимства и их типология. Национальная инновационная система (2 ч.)	<i>Задание 1</i> Классификация инноваций (2 ч.)	Самостоятельное изучение теоретического материала «Государственная поддержка инновационной деятельности в индустрии гостеприимства» (2 ч.). Тестирование (2 ч.)
2. Стратегия и планирование инновационной деятельности в сфере гостеприимства (10 ч.)	Содержание и характеристика различных типов стратегий. Планирование инноваций и инновационные проекты. Роль и характер инвестиций в инновационных процессах. Риски в инновационной деятельности (2 ч.)	<i>Задание 2.</i> Планирование инновационного проекта (2 ч.)	Самостоятельное изучение теоретического материала «Роль и характер инвестиций в инновационных процессах» (4 ч.). Тестирование (2 ч.)

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
3. Ведущие и технологические инновации в сфере гостеприимства (8 ч.)	Факторы, влияющие на развитие инновационной деятельности. Основные направления внедрения организационно-управленческих инноваций для повышения конкурентности предприятий индустрии гостеприимства (2 ч.)	<i>Задание 3.</i> Проведение внешнего бенчмаркинга гостиничных предприятий (2 ч.)	Самостоятельное изучение теоретического материала «Ведущие инновации: аутсорсинг, франчайзинг, бенчмаркинг» (3 ч.). Тестирование (1 ч.)
Деловые коммуникации в сфере гостеприимства (26 часов)			
1. Теоретические аспекты коммуникации (4 ч.)	-	<i>Задание 1</i> Барьеры в общении. Ролевые позиции в общении (2 ч.)	Самостоятельное изучение теоретического материала. Коммуникативный процесс и его этапы. Виды деловых коммуникаций. Функции, уровни и формы общения. Психологические модели делового общения. Барьеры в общении. Прохождение теста (2 ч.)
2. Деловой этикет в профессиональной коммуникации (6 ч.)	-	<i>Задание 2.</i> Разработка профессионального этического кодекса гостиницы (4 ч.)	Самостоятельное изучение теоретического материала. Деловая этика и этикет. Профессиональные этические кодексы. Деловые беседы. Деловые совещания. Деловые переговоры. Прохождение теста (2 ч.)
3. Этика письменной коммуникации (5 ч.)	-	<i>Задание 3.</i> Составление и оформление деловой корреспонденции.	Самостоятельное изучение теоретического материала.

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
		Электронная коммуникация (2 ч.)	Деловые письма. Служебные записки, приказы, распоряжения. Визитные карточки. Просмотр обучающего видео. Прохождение теста (3 ч.)
4. Речевой этикет в профессиональной коммуникации (3 ч.)	-	-	Самостоятельное изучение теоретического материала. Речевые формулы общения в различных деловых ситуациях. Культура ведения переговоров по телефону. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации. Просмотр обучающего видео. Прохождение теста (3 ч.)
5. Невербальная коммуникация (5 ч.)	-	<i>Задание 4.</i> Невербальная коммуникация в профессиональной деятельности. Интерпретация невербальной информации в деловом общении (4 ч.)	Самостоятельное изучение теоретического материала. Понятие о невербальных средствах общения. Кинесика. Проксемика. Просодика и экстралингвистика. Такесика. Ольфактика и хрономика. Невербальные средства повышения делового статуса. Просмотр обучающего видео. Прохождение теста (1 ч.)
6. Национальные особенности делового общения (3 ч.)	-	-	Самостоятельное изучение теоретического материала.

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
			<p>Модель мировых культур Р. Льюиса. Деловое общение с англичанами. Деловое общение с французами. Деловое общение с американцами. Деловое общение с японцами. Деловое общение с китайцами. Деловое общение с итальянцами. Деловое общение с партнерами из стран Скандинавии. Деловое общение с арабами Просмотр обучающего видео (3 ч.)</p>

3. Условия реализации модуля

Обучение реализовано в формате смешанного обучения, с применением активных технологий совместного обучения в электронной среде (50 % синхронные и 50 % асинхронные занятия). Лекционный материал представляется в виде текстовых материалов, презентаций, тестов к лекционному материалу, размещаемых в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы» (<https://e.sfu-kras.ru/>). Данные материалы сопровождаются заданиями и дискуссиями в чате дисциплины. Изучение теоретического материала (СРС) предполагается до и после синхронной части работы.

Материально-технические условия реализации модуля

Синхронные занятия реализуются на базе инструментов видеоконференцсвязи и включают в себя практические занятия, сочетающие в себе решение ситуационных задач, ответы на вопросы, связанные с материалом лекции, в формате дискуссий, а также групповую и индивидуальную работу.

Учебно-методическое и информационное обеспечение модуля

Модуль может быть реализован как очно, так и заочно, в том числе, с применением дистанционных образовательных технологий. Он включает занятия лекционного типа, практические, интерактивные формы обучения, активные и ситуативные методы обучения.

По данному модулю имеется электронный УМК — электронный курс в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы» (<https://e.sfu-kras.ru/>). Обучающиеся могут дополнить представленные материалы, подключая к учебной работе иные источники информации, освещающие обсуждаемые проблемы.

Содержание комплекта учебно-методических материалов

По данному модулю имеется электронный учебно-методический комплекс в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы». УМК содержит: систему навигации по модулю (учебно-тематический план, интерактивный график работы, сведения о результатах обучения, чат для объявлений и вопросов преподавателю), набор лекционного материала, набор ссылок на внешние образовательные ресурсы и инструменты, систему заданий с подробными инструкциями, списки основной и дополнительной литературы. В электронном курсе реализована система обратной связи, а также онлайн-площадки для взаимного обучения.

Литература

Основная литература

1. Батищев, В.И. Информационно-коммуникационные технологии: учебное пособие / Батищев В.И., Жиров В.Г., Якимов В.Н. – Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2016. – 115 с.
2. Быкова, А.В. Деловые коммуникации: учеб. пособие / А.В. Быкова, И.А. Мандыч, А.А. Сиганьков. – М.: РТУ МИРЭА, 2020. – 101 с.

3. Гагарина, Л.Г. Информационные технологии: учеб. пособие / Л.Г. Гагарина; Московский институт электронной техники. – М.: Издательский Дом «ФОРУМ», 2019. – 320 с.
4. Долженко А.И. Управление информационными системами: учебное пособие / Долженко А.И. – М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 180 с.
5. Есаулова, С.П. Информационные технологии в туристической индустрии: учебное пособие / С.П. Есаулова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2011. – 152 с.
6. Инновации в гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебно-метод. комплекс [для студентов напр. подготовки 101100.62 «Гостиничное дело», профиля 101100.62.01 «Ресторанная деятельность»] / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т; сост.: Т.Н. Сафронова, Т.А. Балябина, Т.Л. Камоза. – Красноярск: СФУ, 2016. – Режим доступа: <http://lib3.sfu-kras.ru/ft/lib2/UMKD/i-393758829.exe>.
7. Инновационный менеджмент: учебник для бакалавров / ред.: В.Я. Горфинкель, Т.Г. Попадюк. – М.: Проспект, 2015. – 422 с.
8. Кимяев, Д.И. Информационные технологии в туристической индустрии: учеб. пособие для вузов по направлению подготовки 100400 «Туризм», специальности 100103.65 «Социально-культурный сервис и туризм» / Д.И. Кимяев, Г.А. Костин, В.В. Курлов. – СПб: Троицкий мост, 2014. – 203 с.
9. 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.
10. Кривокоора, Е. И. Деловые коммуникации: учеб. пособие для вузов / Е.И. Кривокоора. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 189 с.
11. Кривокоора, Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие для вузов / Е.И. Кривокоора. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 189 с.
12. Мальцева, С.В. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс]: учебник / С.В. Мальцева. – М.: Издательство Юрайт, 2016. – 527 с. – Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/C00D5F7E-1EA3-4D4F-8CA2-D2682F0FA389>.
13. Папкина, О.В. Деловые коммуникации: учеб. пособие / О.В. Папкина. – М.: Вузовский учебник, 2020. – 160 с.
14. Полетаев, В.Э. Государство и бизнес в России: инновации и перспективы [Электронный ресурс]: монография / В.Э. Полетаев. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 281 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=523338>.
15. Приходько, О.В. Деловые коммуникации: учеб. пособие / О.В. Приходько, И.Л. Самойлов, О.Ю. Шубкина; Сиб. федер. ун-т, Ин-т цвет. металлов и материаловедения. – Красноярск: СФУ, 2021. – 368 с.
16. Селетков, С.Н. Управление информацией и знаниями в компании [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 080801 «Прикладная информатика (по областям)» и др. эконом. специальностям / С.Н. Селетков, Н.В. Днепровская. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 208 с. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=406126>.

Дополнительная литература

1. New Zealand incentive travel industry: market research report / The Incentive Research Foundation. 2007, Aug. – P. 12. URL: <http://www.incentivecentral.org>.
2. United States Incentive Merchandise and Travel Marketplace Study / Incentive Federation Inc. August, 2007.
3. Дусенко, С.В. Профессиональная этика и этикет: учеб. пособие для студ. вузов по напр. «Гостиничное дело» и «Туризм» / С.В. Дусенко. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 221 с.
4. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс]: учебник для вузов по направлению «Менеджмент» (степень (квалификация) — «магистратура») / В.Я. Горфинкель [и др.]; ред.: В.Я. Горфинкель, Т.Г. Попадюк. – М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2016. – 380 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=556293>.
5. Информационные системы и технологии в экономике и управлении: учебник для академического бакалавриата по экономическим направлениям и специальностям / Санкт-Петербург. гос. эконом. ун-т; под ред. В.В. Трофимов. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2015. – 542 с.
6. Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие для вузов по специальности «Менеджмент организации» / Н.И. Кабушкин. – М.: КНОРУС, 2016. – 413 с.
7. Матолыгина, Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса: учеб. пособие для вузов по направлению подготовки 100100 «Сервис» / Н.В. Матолыгина, Л.В. Руглова. – СПб.: Интермедия, 2016. – 160 с.
8. Полетаев, В.Э. Бизнес в России: инновации и модернизационный проект [Электронный ресурс]: монография / В.Э. Полетаев. – М.: ИНФРА-М, 2017. – 624 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=702815>.
9. Проблемы формирования инновационного продукта в области пищевых технологий и здорового питания [Электронный ресурс]: сб. материалов V межрегион. конкурса инновационных проектов и идей в области пищевых технологий и здорового питания / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т; отв. за вып. Т.Н. Сафронова. – Красноярск: СФУ, 2015. – Режим доступа: <http://lib3.sfu-kras.ru/ft/lib2/elib/b65/i-605431277.pdf>.
10. Сальникова, Л.С. Современные коммуникационные технологии в бизнесе: учебник для студентов вузов / Л.С. Сальникова. – М.: Аспект Пресс, 2015. – 296 с.
11. Светлов, Н.М. Информационные технологии управления проектами: учеб. пособие / Н.М. Светлов. перераб. и доп. – М.: ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М», 2020. – 232 с.
12. Сергодеева Е.А. Коммуникативные технологии в информационном обществе: практикум / Сергодеева Е.А., Асланова М.Т., Сапрыкина Е.В. – Ставрополь: Северо-Кавказский федер. ун-т, 2016. – 106 с.
13. Томашевская, К.В. Речевая коммуникация в туристской сфере: учеб. пособие для студ. вузов по напр. подгот. «Туризм» / К.В. Томашевская, Е.А. Соколова. – М.: Академия, 2012. – 235 с.

14. Федотова, Е.Л. Информационные технологии в науке и образовании: учеб. пособие для магистров, обучающихся по специальностям 552800 «Информатика и вычислительная техника», 540600 «Педагогика» / Е.Л. Федотова, А.А. Федотов. – М.: Форум: Инфра-М, 2014. – 334 с.

15. Худоренко Е.А. Коммуникационные технологии международных корпораций: учебное пособие / Худоренко Е.А. – М.: Евразийский открытый институт, 2011. – 336 с.

16. Шапкин, А.С. Теория риска и моделирование рискованных ситуаций [Электронный ресурс]: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлениям подготовки «Экономика» и «Менеджмент» / А.С. Шапкин, В.А. Шапкин. – М.: Дашков и К, 2014. – 880 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=450763>.

17. Шарухин, А.П. Психология делового общения: учебник для студ. вузов по напр. подгот. «Туризм» и «Гостиничное дело» / А.П. Шарухин, А.М. Орлов. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 240 с.

4. Оценка качества освоения дисциплины (формы аттестации, оценочные и методические материалы)

Аттестации по модулю складывается из аттестации по дисциплинам модуля:

- «Информационные технологии в сфере гостеприимства» — зачет.
- «Облачные сервисы в сфере гостеприимства» — зачет.
- «Инновации в сфере гостеприимства» — экзамен.
- Деловые коммуникации в сфере гостеприимства — зачет.

Для получения зачета по дисциплинам «Информационные технологии в сфере гостеприимства», «Облачные сервисы в сфере гостеприимства», «Деловые коммуникации в сфере гостеприимства» слушатель должен выполнить все задания, пройти все тесты.

«Зачтено» ставится слушателю, набравшему по результатам изучения дисциплины от 65 до 100 % от максимального количества баллов. «Не зачтено» ставится слушателю, набравшему по результатам изучения дисциплины менее 65 % от максимального количества баллов.

Критерии оценивания экзамена по дисциплине «Инновации в гостиничной деятельности»:

– оценка «Отлично» ставится слушателю, набравшему по результатам изучения дисциплины от 85 % до 100 % от максимального количества баллов.

– оценка «Хорошо» ставится слушателю, набравшему по результатам изучения дисциплины от 75 % до 84 % от максимального количества баллов.

– оценка «Удовлетворительно» ставится слушателю, набравшему по результатам изучения дисциплины от 65 % до 74 % от максимального количества баллов.

– оценка «Неудовлетворительно» ставится слушателю, набравшему по результатам изучения дисциплины менее 64 % от максимального количества баллов.

Примеры тестовых заданий для контроля знаний

1. Предположения человека о внутреннем состоянии партнера по взаимодействию строится на основе попытки поставить себя на его место:

- а) идентификация;
- б) казуальная атрибуция;
- в) убеждение.

2. Реакция получателя информации на полученное сообщение

- а) обратная связь;
- б) декодирование информации;
- в) передача информации.

3. Соотнесите формы делового общения с их характеристикой

1 основное средство согласованного принятия решений в общении заинтересованных сторон	а) деловые переговоры
2 столкновение мнений, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения	б) деловая полемика, спор
3 обсуждение какого-либо спорного вопроса, в котором каждая сторона аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели	в) дискуссия
4 способ работы группы специалистов, при котором первоочередной целью является нахождение альтернативных вариантов решения проблемы	г) мозговой штурм

4. Профессиональные этические кодексы содержат сведения о:

- а) требованиях к поведению человека в рамках его профессиональной деятельности;
- б) должностных инструкциях в работе;
- в) гонорарах за оказание услуги в рамках профессиональной деятельности.

5. Соотнесите виды совещаний с их характеристикой

1 основная цель – поиск оптимального решения проблемы посредством дискуссии	а) проблемное совещание
2 основная цель – передача распоряжения по вертикальной схеме управления сверху вниз для быстрого исполнения	б) инструктивное совещание
3 основная цель – получение информации о текущем состоянии дел на участках, в подразделениях фирмы, организации	в) оперативное совещание

6. Процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего их решения — это ...

- а) переговоры;
- б) совещания;
- в) беседы.

7. Документированное управленческое решение руководителя организации нормативного характера, регламентирующее действие его подчиненных по какому-либо вопросу — это ...

- а) приказ;
- б) обращение руководителя к подчиненным;
- в) рекламация;
- г) докладная записка.

8. Жесты «раскрытые руки» и «расстегивание пиджака» относятся к жестам:

- а) открытости;
- б) размышления и оценки;
- в) защиты.

9. Основная тактика на переговорах, заключающаяся в терпении, выжидании, умалении собственных достоинств, спокойного контроля характерна для деловых людей:

- а) Японии;
- б) Кореи;
- в) Турции;
- г) США;
- д) России;
- е) Франции.

10. При оборудовании офиса применительно к российским условиям обычно создается четыре зоны: личной работы; коллегиальной деятельности; дружеского общения; семейного общения:

- а) верно;
- б) неверно.

11. К текстовым процессорам относят:

- а) Adobe Photoshop;
- б) WordPad;
- в) Microsoft Excel;
- г) Microsoft Word;
- д) CorelDRAW.

12. Верно ли утверждение: «Информационная технология — процесс, использующий совокупность средств и методов сбора, обработки и передачи данных для получения информации нового качества о состоянии объекта, процесса или явления»?

13. Дополните определение:

_____ — совокупность данных, представленных в определенной форме для компьютерной обработки.

14. Соотнесите этапы развития информационных технологий:

1-й этап (до второй половины XIX в.)	«компьютерная» («новая») технология, основным инструментарием которой является персональный компьютер с широким спектром стандартных программных продуктов разного назначения. На этом этапе происходит процесс персонализации АСУ, который проявляется в создании систем поддержки принятия решений определенными специалистами
2-й этап (с конца XIX в.)	«электронная» технология, основным инструментарием которой становятся большие ЭВМ и создаваемые на их базе автоматизированные системы управления (АСУ) и информационно-поисковые системы (ИПС), оснащенные широким спектром базовых и специализированных программных комплексов
3-й этап (40–60-е гг. XX в.)	«механическая» технология, инструментарий которой составляли: пишущая машинка, телефон, диктофон, оснащенная более совершенными средствами доставки почта
4-й этап (с начала 70-х гг.)	«электрическая» технология, инструментарий которой составляли: большие ЭВМ и соответствующее программное обеспечение, электрические пишущие машинки, ксероксы, портативные диктофоны
5-й этап (с середины 80-х гг.)	«ручная» информационная технология, инструментарий которой составляли: перо, чернильница, книга

15. К классификации сайтов по используемым технологиям относят:

- статические сайты и веб-страницы;
- динамические сайты и веб-страницы;
- промо-сайты;
- флеш-сайты;
- сайты визитки.

16. Верно ли утверждение: «Облачный сервис — онлайн инструмент, позволяющий удаленно управлять рабочими процессами»?

17. Дополните определение:

_____ — телекоммуникационная технология одновременного взаимодействия двух или более пользователей, находящихся друг от друга на расстоянии, с возможностью полного обмена аудио и видео информацией в режиме реального времени.

18. Соотнесите типы сетевых сервисов:

Файл-сервер	хранит информацию в виде файлов и предоставляет пользователям доступ к ней. Как правило, обеспечивает и определенный уровень защиты от несанкционированного доступа
Прокси-сервер	действует как посредник, помогая пользователям получить информацию из Интернета и, при этом, обеспечивая защиту сети. Сохраняет часто запрашиваемую информацию в кэш-памяти на локальном диске, быстро доставляя ее пользователям, без повторного обращения к Интернету
Файрволы (брандмауэры)	межсетевые экраны, анализирующие и фильтрующие проходящий сетевой трафик, с целью обеспечения безопасности сети
Почтовые серверы	предоставляют услуги по отправке и получению электронных почтовых сообщений

19. Инновация — это _____
20. К факторам, определяющим инновацию, НЕ относятся:
- а) рыночная среда;
 - б) ресурсы;
 - в) кадры;
 - г) реклама;
 - д) потребители.
21. Питер Ф. Друкер выделяет 7 источников инновационной возможности. Какой из ниже представленных источников не входит в его классификацию?
- а) неожиданность;
 - б) демографический фактор;
 - в) нелепость (несоответствие);
 - г) новые знания;
 - д) фактор риска;
 - е) изменения в ценностных установках.
22. «Центр» инноваций в США — «Силиконовая долина», а в России —
- а) Казань;
 - б) Уфа;
 - в) Сколково;
 - г) Москва;
 - д) Кижы;
 - е) Каспийск.
23. Инновационная стратегия предприятия: бороться за выживание, используя привычные консервативные технологии при минимуме затрат на нововведения. Как называется данная стратегия?
- а) наступательная;
 - б) традиционная;
 - в) зависимая;
 - г) имитационная.
24. По срокам действия проекты бывают:
- а) долгосрочные;
 - б) краткосрочные;
 - в) промежуточные;
 - г) затяжные;
 - д) среднесрочные.
25. Интеллектуальная собственность — это _____.
26. Передачей прав на использование интеллектуальной собственности является:
- а) патент;
 - б) франшиза;
 - в) ведомость;
 - г) доверенность; д) расписка.

Критерии оценивания тестов

Каждый тест оценивается по сумме набранных баллов за тестовые задания (вопросы), включенные в тест — каждый верный ответ на тестовое задание оценивается в 1 балл, неверный ответ оценивается в 0 баллов.

Примеры практической работы

Задание 1. Используя Интернет, приведите примеры различных видов инноваций в гостиничном бизнесе на конкретных предприятиях. Результаты оформите в виде отчета по практической работе.

Цель: ознакомиться с типологией инноваций в индустрии гостеприимства с целью разработки инновационной политики гостиничного предприятия и конкретных видов инноваций.

Работа проводится в интерактивной форме с использованием программно-аппаратных средств, с консультациями преподавателя.

Методические указания

Универсальный принцип классификации инноваций основан на их группировке по следующим признакам:

- 1) содержанию и внутренней структуре: технологические (продуктовые, процессные) и нетехнологические (финансово-экономические, организационно-управленческие);
- 2) конкурентоспособности: стратегические (преактивные), адаптирующие (реактивные);
- 3) распространению: единичные, диффузионные;
- 4) преемственности: замещающие, отменяющие, возвратные, ретро введения;
- 5) ожидаемой доли риска: локальные, системные, стратегические;
- 6) причинам возникновения: рефлексивные, стратегические;
- 7) источникам возникновения: внутренние, внешние;
- 8) месту и роли: основные и дополняющие;
- 9) масштабу, глобальные и локальные;
- 10) степени новизны: основанные на новых открытиях, созданные на основе нового способа, примененного к явлениям;
- 11) характеру удовлетворяемых потребностей: ориентированные на существующие потребности и создающие новые.

Задание 2. Организовать конференцию при помощи онлайн сервиса

Методические рекомендации:

Целью практического задания является получение навыков по созданию и проведению видеоконференций на открытых платформах.

Вопросы для обсуждения:

- Онлайн ресурсы сети Интернет для создания видеоконференции;
- Возможности мобильных устройств при формировании, редактировании видео конференций Zoom и Google meet;
- Возможности мобильных офисных пакетов Microsoft и Google.

Последовательность выполнения работы:

- Выполнить необходимые действия для создания и организации конференции при помощи онлайн сервиса;
- Пригласить участников на видеоконференцию, используя необходимые настройки сервиса;
- Провести конференцию, в процессе которой изучить возможности сервиса: добавления документов, интерактивных материалов, чат, показ экрана, запись мероприятия.

Задание 3. Составьте единый профессиональный этический кодекс гостиницы.

Методические рекомендации:

Целью творческого задания является проверка усвоения теоретического материала по теме «Деловой этикет в профессиональной коммуникации», закрепление и расширение знаний, приобретение навыков использования полученных знаний в практической работе.

Профессиональный кодекс может иметь *различные формы*, а именно:

- *формальный кодекс* используется для того, чтобы продемонстрировать, что некая группа людей принадлежит к той или иной профессии. Кодекс публикуется, на него ссылаются на торжественных мероприятиях, его читают вслух в момент вступления в профессию;
- *кодекс-идеал* провозглашает то, к чему стремятся представители той или иной профессии, то есть в нем выдвигаются максимальные требования;
- *дисциплинарный кодекс* постулирует минимум требований, необходимых для выполнения;
- *кодекс-этикет* содержит требования, предъявляемые к внешнему виду и манерам поведения специалиста;
- *единый кодекс* объединяет в себе все предыдущие.

Этический кодекс может включать *следующие пункты*:

- введение;
- основная миссия организации, ее цели;
- отношения между руководителями и подчиненными;
- отношения между руководителями;
- взаимоотношения с другими организациями;
- описание того, каким должен быть работник организации (профессиональные и личностные качества, которыми должен обладать работник);
- традиции и ритуалы организации;
- конкурсы профессионального мастерства;
- общественная жизнь организации;
- требования к деловому костюму работников организации и т.д.

Слушатели разбиваются на мини-группы по 2–3 человека. Каждая группа самостоятельно определяется с тем, какие пункты, на их взгляд, следует

включить в составляемый ими профессиональный этический кодекс. Допускается внести дополнительные пункты к перечисленным выше.

Профессиональный этический кодекс оформляется в текстовом редакторе (в формате Word или PDF) и в виде презентаций (в формате PowerPoint).

Критерии оценки выполнения задания

Каждое практическое задание оценивается от 0 до 3 баллов. Критерии оценивания в баллах представлены в таблице.

Таблица – Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии
3 балла	Задание выполнено полностью, не требует доработки
2 балла	Задание выполнено, но требует некоторой доработки
1 балл	Задание выполнено частично, требует серьезной доработки
0 баллов	Задание не выполнено или выполнено полностью не верно

Задания для самостоятельной работы

В самостоятельную работу входит изучение материала курса, поиск необходимой нормативно-правовой информации; закрепление заданий с практических занятий; выполнение тестовых заданий; участие в форумах по темам.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

модуля

«Экономика и управление в сфере гостеприимства»

1. Аннотация

Данный модуль направлен на освоение знаний в области формирования и понимания сущности основных экономических процессов, показателей, характеризующих деятельность предприятий сферы гостеприимства их структурных подразделений, с точки зрения их результативности и эффективности деятельности; изучение основ теории и практики управления персоналом в сфере гостеприимства, рассматривает управление персоналом как, возможно, одну из самых главных подсистем гостиничного менеджмента, от эффективности которой зависит эффективность деятельности гостиницы в целом, обосновывает необходимость взаимосвязи стратегии ее развития, позиционирования, мер по повышению конкурентоспособности с мерами по подбору, оценке, развитию и стимулированию персонала; освоение знаний в области стандартизации сертификации и контроля качества услуг, обеспечения безопасности и качества услуг в сфере индустрии гостеприимства.

Цель модуля

Формирование у слушателей теоретических знаний и практических навыков в области экономики сферы гостеприимства в условиях электронного и дистанционного обучения; знаний и умений по основным методам и технологиям управления персоналом в избранной профессиональной сфере, приобретения навыков для использования их в практике управления персоналом в условиях сложного и динамичного окружения, развития у слушателей лидерских качеств и навыков, которые позволят им работать руководителями предприятий в сфере гостеприимства; освоение методологии управления качеством услуг предприятий индустрии гостеприимства и подготовка обучающихся к внедрению достижений современной теории менеджмента качества услуг в управление предприятиями сферы индустрии гостеприимства.

Дисциплины модуля:

- Управление персоналом в сфере гостеприимства (26 часов).
- Экономика предприятий сферы гостеприимства (20 часов).
- Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства (26 часов).

Результаты обучения

PO1. Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса:

- создавать внутренние организационно-распорядительные документы, регламенты и практику их применения по вопросам координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

– обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;

– давать оценку и обеспечивать текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале;

– применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в сфере гостеприимства и общественного питания.

PO2. Организовывать и координировать деятельность персонала департаментов с целью выполнения поставленных задач:

– анализировать настоящее состояние трудовых ресурсов организации и обеспечивать их текущее и перспективное планирование;

– формировать цели и задачи кадровой политики в сфере гостеприимства в соответствии со стратегией развития организации;

– создавать текущие и перспективные планы потребностей департаментов сферы гостеприимства и общественного питания в персонале;

– создавать условия для формирования благоприятного имиджа работника гостиничного и ресторанного сервиса.

PO4. Давать оценку соответствия качества выполняемых работ регламентам и стандартам, разработанным на предприятии:

– формировать перечень мероприятий по организации контроля за функционированием системы внутрифирменного распорядка, трудовой и финансовой дисциплины работников;

– выявлять проблемы в системе контроля предприятия питания и определять уровень эффективности деятельности департаментов (служб, отделов).

2. Содержание

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
Управление персоналом в сфере гостеприимства (26 часов)			
1. Человеческий фактор в сфере индустрии гостеприимства (10 ч.)	Современная законодательно-правовая и нормативная база сферы гостеприимства. Человеческий фактор в сфере индустрии гостеприимства. Роль человека в современных управленческих концепциях. Современная концепция управления персоналом (2 ч.)	Человеческий фактор в сфере индустрии гостеприимства <i>Задание 1.</i> Человеческий фактор как гарантия качества услуг предприятий сферы индустрии гостеприимства (4 ч.)	Самостоятельное изучение терминов и определений, литературы (3 ч.). Тестирование (1 ч.)

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
2. Методология управления персоналом (8 ч.)	<p>Методология управления персоналом организации в сфере индустрии гостеприимства.</p> <p>Философия управления персоналом. Методы управления персоналом сферы гостеприимства.</p> <p>Система управления персоналом организации индустрии гостеприимства.</p> <p>Цели и функции системы управления персоналом гостиницы.</p> <p>Формирование корпоративной культуры - основа построения кадровой политики предприятия индустрии гостеприимства (2 ч.)</p>	<p>Методология управления персоналом</p> <p>Разработка модели системы качества предприятия сферы индустрии гостеприимства.</p> <p><i>Задание 2.</i> Цели и функции системы управления персоналом гостиницы (2 ч.)</p>	<p>Самостоятельное изучение литературы по теме «Методология управления персоналом» (3 ч.).</p> <p>Тестирование (1 ч.)</p>
3. Система управления персоналом организации индустрии гостеприимства (8 ч.)	<p>Особенности формирования персонала гостиниц.</p> <p>Маркетинг персонала, как основа кадрового планирования в гостиничном менеджменте.</p> <p>Практическая реализация технологий кадрового менеджмента.</p> <p>Развитие, мотивация и оценка персонала предприятия индустрии гостеприимства.</p> <p>Построение системы обучения персонала.</p> <p>Развитие командных форм работы персонала гостиницы. Система внутренних стандартов как основа успешной деятельности персонала гостиницы. Оценка персонала как интегрированная функция гостиничного менеджмента (2 ч.)</p>	<p>Система управления персоналом организации индустрии гостеприимства.</p> <p><i>Задание 3.</i> Развитие, мотивация и оценка персонала предприятия индустрии гостеприимства.</p> <p>Построение системы обучения персонала.</p> <p>Развитие командных форм работы персонала гостиницы. Система внутренних стандартов как основа успешной деятельности персонала гостиницы. Оценка персонала как интегрированная функция гостиничного менеджмента (2 ч.)</p>	<p>Самостоятельное изучение литературы по теме «Система управления персоналом организации индустрии гостеприимства» (3 ч.).</p> <p>Тестирование (1 ч.)</p>

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
Экономика предприятий сферы гостеприимства (20 часов)			
1. Основные и оборотные средства предприятий сферы гостеприимства (8 ч.)		Основные и оборотные средства предприятий сферы гостеприимства. <i>Задание 1.</i> Решение задач по основным и оборотным средствам предприятия сферы гостеприимства (в соответствии с исходными данными) (4 ч.)	Самостоятельное изучение теоретического материала: Основные средства предприятия: понятия и классификация. Планирование, учет, оценка и анализ эффективности использования основных средств. Износ и амортизация основных средств. Воспроизводство основных фондов. Оборотные средства предприятия, их характеристика. Определение потребности в оборотных фондах и средствах. Показатели эффективности использования и оборотных средств (3 ч.). Тестирование (1 ч.)
2. Издержки производства и прибыль предприятий сферы гостеприимства (6 ч.)		Издержки производства и прибыль предприятий сферы гостеприимства. <i>Задание 2.</i> Решение задач по расчету затрат и прибыли предприятия сферы гостеприимства (в соответствии с	Самостоятельное изучение теоретического материала. Издержки и их классификация. Калькуляция себестоимости продукции и

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
		исходными данными) (2 ч.)	услуг. Методы учета затрат. Прибыль предприятия и методы ее расчета. Безубыточность работы предприятия сферы гостеприимства. Механизм формирования, налогообложения и распределения прибыли (3 ч.). Тестирование (1 ч.)
3. Планирование трудовых ресурсов и оплата труда работников предприятий сферы гостеприимства (6 ч.)		Планирование трудовых ресурсов и оплата труда работников предприятий сферы гостеприимства. <i>Задание 3.</i> Решение задач по расчету производительности труда и фонда оплаты труда работников предприятий сферы гостеприимства (в соответствии с исходными данными) (2 ч.)	Самостоятельное изучение теоретического материала: Планирование численности работников предприятия. Расчёт бюджета рабочего времени. Планирование фонда оплаты труда (3 ч.). Тестирование (1 ч.)
Стандартизация сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства (26 часов)			
1. Стандартизация и сертификация в сфере гостеприимства (10 ч.)	Современная законодательно-правовая и нормативная база сферы гостеприимства. Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации. Системы стандартов национальной системы стандартизации. Стандартизация и сертификация как гарантия качества услуг предприятий	Стандартизация и сертификация в сфере гостеприимства <i>Задание 1.</i> Стандартизация и сертификация, как гарантия качества услуг предприятий сферы гостеприимства (4 ч.)	Самостоятельное изучение терминов и определений, литературы по теме «Стандартизация и сертификация в сфере индустрии гостеприимства» (3 ч.). Тестирование (1 ч.)

№, наименование темы	Содержание лекций (кол-во часов)	Наименование практических (семинарских занятий) (кол-во часов)	Виды СРС (кол-во часов)
	<p>сферы индустрии гостеприимства. Организация работ по стандартизации и сертификации. Основные положения и современные подходы в стандартизации, сертификации. Принципы и объекты стандартизации (2 ч.)</p>		
<p>2. Управление качеством услуг, как основа обеспечения эффективности деятельности сферы предприятий индустрии гостеприимства (8 ч.)</p>	<p>Качество как категория управления. Управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства. Модель и методы контроля качества гостиничных услуг. Роль персонала в обеспечении качества и безопасности услуг в сфере гостеприимства. Значение профессиональных стандартов в сфере гостеприимства. Мотивация персонала в повышении качества услуг. Стандарты качества на предприятиях индустрии гостеприимства (2 ч.)</p>	<p>Управление качеством услуг, как основа обеспечения эффективности деятельности сферы предприятий индустрии гостеприимства. <i>Задание 2.</i> Разработка модели системы качества предприятия сферы индустрии гостеприимства (2 ч.)</p>	<p>Самостоятельное изучение литературы по теме «Управление качеством услуг, как основа обеспечения эффективности деятельности сферы предприятий индустрии гостеприимства» (3 ч.). Тестирование (1 ч.)</p>
<p>3. Классификация гостиниц и других средств размещения (8 ч.)</p>	<p>Современные подходы в классификации гостиниц и других средств размещения. Классификация гостиниц и других средств размещения в разных странах. Порядок проведения классификации гостиниц и других средств размещения в соответствии с современными требованиями. Ключевые факторы функционального и технического качества на предприятиях сферы индустрии гостеприимства (2 ч.)</p>	<p>Классификация гостиниц и других средств размещения. <i>Задание 3.</i> Система классификации гостиниц. Формы подтверждения соответствия качества и безопасности услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (2 ч.)</p>	<p>Самостоятельное изучение литературы по теме «Классификация гостиниц и других средств размещения» (3 ч.). Тестирование (1 ч.)</p>

3. Условия реализации модуля

Обучение реализовано в формате смешанного обучения, с применением активных технологий совместного обучения в электронной среде (50 % синхронные и 50 % асинхронные занятия). Лекционный материал представляется в виде текстовых материалов, презентаций, тестов к лекционному материалу, размещаемых в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы» (<https://e.sfu-kras.ru/>). Данные материалы сопровождаются заданиями и дискуссиями в чате дисциплины. Изучение теоретического материала (СРС) предполагается до и после синхронной части работы.

Материально-технические условия реализации модуля

Синхронные занятия реализуются на базе инструментов видеоконференцсвязи и включают в себя практические занятия, сочетающие в себе решение ситуационных задач, ответы на вопросы, связанные с материалом лекции, в формате дискуссий, а также групповую и индивидуальную работу.

Учебно-методическое и информационное обеспечение модуля

Модуль может быть реализован как очно, так и заочно, в том числе, с применением дистанционных образовательных технологий. Он включает занятия лекционного типа, практические, интерактивные формы обучения, активные и ситуативные методы обучения.

По данному модулю имеется электронный УМК — электронный курс в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы» (<https://e.sfu-kras.ru/>). Обучающиеся могут дополнить представленные материалы, подключая к учебной работе иные источники информации, освещающие обсуждаемые проблемы.

Содержание комплекта учебно-методических материалов

По данному модулю имеется электронный учебно-методический комплекс в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы». УМК содержит: систему навигации по модулю (учебно-тематический план, интерактивный график работы, сведения о результатах обучения, чат для объявлений и вопросов преподавателю), набор лекционного материала, набор ссылок на внешние образовательные ресурсы и инструменты, систему заданий с подробными инструкциями, списки основной и дополнительной литературы. В электронном курсе реализована система обратной связи, а также онлайн-площадки для взаимного обучения.

Литература

Основная литература

1. Гостиничный менеджмент: учеб. пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки 101100.62 «Гостиничное дело» (квалификация (степень) «бакалавр») / Н.В. Дмитриева [и др.]; ред. Н.А. Зайцева. – М.: Альфа; М: ИНФРА-М, 2018. – 352 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=473497>.

2. Гостиничный менеджмент: учебное пособие для вузов по направлению подготовки «Гостиничное дело» / Рос. гос. ун-т туризма и сервиса; под ред. А.А. Федулин. – М.: КноРус, 2018. – 426 с.

3. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 240 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415579>.

4. Еланцева, О.П. Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие / О.П. Еланцева. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ФЛИНТА: НОУ ВПО «МПСУ», 2018. – 448 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=455095>.

5. Зайцева, Н.А. Управление персоналом в гостиницах: учеб. пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлениям подготовки 100400 «Туризм» и 101100 «Гостиничное дело» / Н.А. Зайцева. – М.: Форум; ИНФРА-М, 2017. – 416 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=406091>.

6. Малых, Н.И. Экономика гостиничного предприятия: учеб. пособие / Н.И. Малых; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ. – М.: Издательство «ФОРУМ», 2020. – 320 с.

7. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма) [Электронный ресурс]: учеб. пособие / В.П. Анисимов, А.В. Яцук. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 253 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=397143>.

8. Митрофанов, С.В. Экономика гостиничного предприятия: учеб. пособие для подготовки бакалавров, обучающихся по направлению 43.03.03 «гостиничное дело» / С.В. Митрофанов. – СПб.: ИЭО СПбУТУиЭ, 2017. – 230 с.

9. Пережогина, О.Н. Экономика гостиничного предприятия: учеб. пособие / О.Н. Пережогина, Т.В. Никонова. – Казань: Поволжская ГАФКСиТ, 2017. – 48 с.

10. Экономика гостиничного предприятия: [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для 43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность] / Л.В. Багузова. – Красноярск: СФУ, 2021.

11. Экономика гостиничного предприятия: учеб. пособие для вузов по специальности «Гостиничное дело» / А.Н. Лазарев [и др.]; под ред. А.Н. Лазарев; Рос. гос. ун-т туризма и сервиса. – М.: КноРус, 2016. – 304 с.

Дополнительная литература

1. Баумгартен, Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс]: практикум / Л.В. Баумгартен. – М.: Дашков и К, 2018. – 304 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415591>.

2. Брашнов, Д.Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Д.Г. Брашнов, Е.В. Мигунова. – М.: Флинта: НОУ ВПО «МПСУ», 2013. – 224 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=465410>.

3. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 352 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473497>.

4. Кара, А.Н. Экономика сферы обслуживания: учеб. пособие для студ. вузов по спец. «Экономика и управление на предприятиях сферы обслуживания» / А.Н. Кара, Е.Е. Спиридонова, Н.А. Воронина; ред. Л.И. Ерохина. – М.: Академия, 2010. – 320 с.

5. Менеджмент в туризме: учеб. пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 448 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=389982>.

6. Менеджмент в туристской индустрии [Электронный ресурс]: учебник / Л.В. Баумгартен. – М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 236 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=536346>.

7. Скляренко, В.К. Экономика предприятия: учебник / В.К. Скляренко. – М.: ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М», 2018. – 346 с.

8. Скобкин, С.С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр, 2009. – 431 с.

9. Стандартизация и контроль качества туристских услуг [Электронный ресурс]: учеб. пособие / О.М. Пахомова. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 135 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=485674>.

10. Филипповский, Е.Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е.Е. Филипповский, Л. В. Шмарова. – М.: Финансы и статистика, 2006. – 175 с.

4. Оценка качества освоения дисциплины (формы аттестации, оценочные и методические материалы)

Аттестации по модулю складывается из аттестации по дисциплинам модуля:

– «Управление персоналом в сфере гостеприимства» — зачет.

– «Экономика предприятий сферы гостеприимства» — зачет.

– «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства» — экзамен.

Для получения зачета по дисциплинам «Управление персоналом в сфере гостеприимства» и «Экономика предприятий сферы гостеприимства», слушатель должен выполнить все задания, пройти все тесты.

«Зачтено» ставится слушателю, набравшему по результатам изучения дисциплины от 65 до 100 % от максимального количества баллов.

«Не зачтено» ставится слушателю, набравшему по результатам изучения дисциплины менее 65 % от максимального количества баллов.

Критерии оценивания экзамена по дисциплине «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сфере гостеприимства»:

– оценка «Отлично» ставится слушателю, набравшему по результатам изучения дисциплины от 85 % до 100 % от максимального количества баллов.

– оценка «Хорошо» ставится слушателю, набравшему по результатам изучения дисциплины от 75 % до 84 % от максимального количества баллов.

– оценка «Удовлетворительно» ставится слушателю, набравшему по результатам изучения дисциплины от 65 % до 74 % от максимального количества баллов.

– оценка «Неудовлетворительно» ставится слушателю, набравшему по результатам изучения дисциплины менее 64 % от максимального количества баллов.

Примеры тестовых заданий для контроля знаний

1. Персонал гостиницы — это _____.
2. К методам формирования системы управления персоналом относятся:
 - а) метод аналогий;
 - б) метод структуризации целей;
 - в) морфологический анализ;
 - г) а, б, в.
3. Способы воздействия на персонал следующие:
 - а) приказы;
 - б) устав предприятия;
 - в) инструкции;
 - г) штатное расписание;
 - д) должностные инструкции;
 - е) стандарты организации.
4. Кадровая политика это:
 - а) перечень правил и норм организации кадровой работы на предприятии;
 - б) перечень лиц, принимающих кадровые решения;
 - в) перечень мероприятий по работе с персоналом на различных стадиях развития организации;
 - г) перечень кадровых мероприятий на период до трех лет.
5. Планируемое развитие менеджеров за пределами работы предусматривает:
 - а) ротацию менеджеров;
 - б) обучение по договору с учебным центром;
 - в) делегирование полномочий подчиненному;
 - д) формирование резерва кадров;
 - е) все ответы верны.
6. Расчет фондовооруженности труда осуществляется по формуле:
 - а) $\Phi_{\text{отд}} = B / \Phi$;
 - б) $\Pi_{\text{т}} = \Phi_{\text{отд}} \times \Phi_{\text{в}}$;
 - в) $\Phi_{\text{в}} = \Phi / \text{Ч}$.
7. Верно ли утверждение, что начисление амортизации производится по нормам для различных групп и видов основных фондов?
 - а) верно;
 - б) не верно.

8. Минимальная сумма денежных средств, постоянно необходимая предприятию для его производственной деятельности — это:

- а) норматив оборотных средств;
- б) фонд обращения;
- в) кругооборот оборотных средств.

9. Снижение трудоемкости при прочих равных условиях обеспечивает:

- а) рост производительности труда;
- б) снижение производительности труда;
- в) увеличение потребности в персонале.

10. Сумма фактических затрат организации на приобретение, сооружение и изготовление основных фондов определяет:

- а) первоначальную стоимость;
- б) остаточную стоимость;
- в) восстановительную стоимость.

11. Классификация гостиниц — это _____.

12. Классификация гостиниц в настоящее время, в соответствии с законодательством носит:

- а) добровольный характер;
- б) обязательный характер;
- в) добровольный и обязательный характер, смотря какие услуги оказывает гостиница.

13. Объекты стандартизации в гостиничной деятельности:

- а) процессы;
- б) работа;
- в) услуги;
- г) продукция;
- д) оборудование.

14. Найдите ошибку(и) в определении:

Стандарт организации — это внешний документ, разрабатываемый на применяемые в ней (или предоставляемые ею) продукцию, процессы, оказываемые услуги. Стандарт организации утверждается в Роспотребнадзоре.

15. Закон РФ «О сертификации продукции и услуг»:

- а) является действующим законом в сфере индустрии гостеприимства;
- б) не является действующим законом в сфере индустрии гостеприимства;
- в) действующими являются отдельные положения закона.

16. Срок действия Стандарта организации:

- а) 1 год;
- б) 3 года;
- в) 5 лет;
- г) организация срок действия Стандарта организации устанавливает самостоятельно.

17. Система менеджмента качества предприятий сферы индустрии гостеприимства — это _____.

Каждый тест оценивается по сумме набранных баллов за тестовые задания (вопросы), включенные в тест: за каждый верный ответ на тестовое задание начисляется 1 балл, неверный ответ оценивается в 0 баллов. Оценка теста производится автоматически в электронной образовательной среде.

Примеры практических заданий

Задание 1 включает в себя решение 8 типовых задач по первому модулю дисциплины.

Цель задания: закрепить знания теоретического материала по расчету показателей, характеризующих деятельность гостиничного предприятия.

Пример задачи 1: Деятельность гостиничного предприятия характеризуется следующими показателями (млн. руб.):

Показатели	2019 г.	2020 г.	Отклонение (+/-)
Объем продаж	483,60	578,70	+95,10
Балансовая прибыль	51,90	63,50	+11,60
Среднегодовая стоимость основных фондов	31,90	31,20	- 0,70
Среднегодовая стоимость оборотных средств	93,20	218,10	+124,90

На основе анализа общей рентабельности основных фондов и оборотных средств за предыдущий и отчетный годы, необходимо рассчитать влияние на этот показатель стоимости основных фондов, фондоотдачи, оборачиваемости оборотных средств и балансовой прибыли.

Методика расчета:

1. Расчет общей рентабельности основных фондов и оборотных средств осуществляется по формуле:

$$Roф = БП / (ОФ + ОС) * 100 \%, \quad (1)$$

где Roф — общая рентабельность основных фондов и оборотных средств в %;

БП — балансовая прибыль;

ОФ — основные фонды;

ОС — оборотные средства.

2. Условная рентабельность основных фондов и оборотных средств рассчитывается по формуле:

$$Роф = БП_{п} / (ОФ_{о} + ОС_{о}) * 100 \%, \quad (2)$$

где Роф — условная рентабельность основных фондов и оборотных средств;

БП_п — балансовая прибыль прошлого года;

ОФ_о — основные фонды отчетного года;

ОС_о — оборотные средства отчетного года.

3. Фондоотдача рассчитывается по формуле:

$$Ф = (\text{объем продаж}) / (\text{среднегодовая стоимость основных фондов}) \quad (3)$$

4. Коэффициент оборачиваемости оборотных средств рассчитывается по формуле:

$K = (\text{объем продаж}) / (\text{среднегодовая стоимость оборотных средств}) \quad (4)$
 Расчет по формулам (1), (3), (4) производится отдельно для 2019 и 2020 гг.

Пример задачи 2. Деятельность гостиничного предприятия характеризуется следующими данными:

Вид основных фондов	Балансовая стоимость на начало года (млн. руб.)	Прирост основных фондов (млн. руб.)	Срок ввода	Годовая норма амортизации (%)
Здания и сооружения	9800	230	апрель	3,3
Оборудование	570	160	июнь	12,5

Необходимо рассчитать сумму амортизационных отчислений по гостинице на основе балансовых данных за отчётный период.

Формула для расчета:

$$\text{ФА} = \text{ФБ} * \text{НА} + (\text{ФП} * \text{НА} / 12 \text{ мес.} * \text{М}), \quad (1)$$

где ФА — амортизационные отчисления;

ФБ — балансовая стоимость на начало года;

ФП — прирост основных фондов;

НА — норма амортизации;

М — количество месяцев.

При решении задачи следует учитывать, что амортизационные отчисления рассчитываются по различным видам основных фондов (недвижимым и движимым), амортизация на вновь вводимые основные фонды исчисляется с первого месяца, следующего за месяцем принятия имущества на бухгалтерский учет.

Пример задачи 3. Деятельность гостиничного предприятия характеризуется следующими данными (тыс. руб.):

Показатели	2019 г.	2020 г.
Объем продаж	25280	25710
Прибыль	12035	12180
Среднегодовая стоимость основных фондов	12820	12980

Необходимо рассчитать фондоотдачу, коэффициент использования основных фондов, рентабельность использования основных фондов. Показатели рассчитываются для каждого года отдельно.

Сделать вывод о факторах, влияющих на повышение эффективности использования основных фондов.

Формулы для расчета:

$$\text{Фо} = V / \text{Фс}, \quad (1)$$

где Фо — фондоотдача;

V — объём продаж;

Фс — среднегодовая стоимость основных фондов.

$$K \text{ (коэффициент использования)} = \Pi / \text{Фс}, \quad (2)$$

где Π — прибыль;

Фс — среднегодовая стоимость основных фондов.

$$P \text{ (рентабельность)} = \Pi / \text{Фс} * 100\% \quad (3)$$

Задание 2. Определите требования к персоналу гостиницы на основе моделей компетенций горничной гостиницы и администратора ресторана.

Результаты оформить в виде отчета по практической работе.

Цель: Изучить систему подбора персонала гостиницы. Определение требований к персоналу гостиницы на основе моделей компетенций. Персонал гостиницы — это его основа, фундамент эффективной работы в условиях нестабильной динамично изменяющейся внешней среды.

Поэтому крупные гостиницы имеют сильные кадровые службы и термины «система подбора», «интервьюирование», «оценка», «ротация», «тренинг» им не только известны, но и активно используются в повседневной работе.

В условиях сервисной экономики востребованы работники, которые любят и умеют обслуживать других, и создание мотивированного коллектива начинается с процесса найма. Для работы в гостинице очень важно привлечь людей дружелюбных, внимательных, готовых помочь, которых можно мотивировать.

Чтобы сотрудник мог овладеть необходимыми коммуникативными навыками, которые позволят ему эффективно взаимодействовать с гостями, создавать у них чувство значимости для гостиницы и желание приехать снова, он должен правильно относиться к людям. Если в человеке просматривается едва скрываемое презрение, то обучить его гость-ориентированности будет невозможно, по крайней мере, при помощи ресурсов, которыми располагает большинство отелей. Поэтому лучшие гостиницы прилагают большие усилия, чтобы нанимать только подходящих людей, обучать и мотивировать их, а затем наделять необходимыми полномочиями, чтобы демонстрировать высокий уровень обслуживания гостей.

Вместе с тем многие руководители гостиниц не уделяют должного внимания процессу подбора персонала. Еще меньшее количество отельеров уделяет внимание диагностике личностных качеств кандидата, а ведь именно они особенно важны при приеме на работу в гостиницу.

Действительно, кроме руководящих должностей и нескольких узкоспециализированных позиций, таких как повар или бухгалтер, в отеле всему можно научить. В ряде крупных гостиничных сетей даже существует жесткое требование к кандидату: отсутствие опыта работы в данной должности. Это объясняется тем, что легче с самого начала научить стандартам, выполнение которых требуется от сотрудника, чем переучивать его, объясняя, почему то, как он выполнял работу на прежнем месте, не соответствует нормам, предъявляемым в этой гостинице.

Еще одна проблема, с которой сталкиваются работодатели при приеме сотрудников с опытом работы — это знание определенных хитростей, позволяющих нечестно работать и обманывать гостей и руководство отеля.

Если на прежнем месте работы среди сотрудников была распространена такая практика, то, возможно, он попытается извлечь в процессе работы дополнительную выгоду, тем самым не только вредя имиджу гостиницы, но и показывая пример остальным. Зачастую перед менеджером кадровой службы ставится задача как можно быстрее заполнить пустующую позицию.

В этом случае основными источниками новых вакансий выступают:

- новая/дополнительная позиция в связи с расширением штата;
- замена ушедшего сотрудника;
- замена сотрудника, не соответствующего должности.

Одной из проблем в процессе поиска персонала является давление руководителей на менеджера кадровой службы. Когда внезапно уволившегося или заболевшего сотрудника нечем заменить и качество работы страдает, от руководителей можно услышать такие фразы: «Найдите мне хоть кого-нибудь, у меня некому работать!» или «Завтра мне нужен новый сотрудник, пусть выходит в смену, а потом разберемся». Конечно, такие ситуации возникают из-за неправильного планирования кадрового резерва, но и руководители должны заранее ставить в известность кадровую службу о потребности в персонале. В любом случае, процесс поиска и отбора персонала должен быть выполнен качественно и по установленной технологии, так как любое исключение повлечет за собой новые ошибки.

Основными факторами эффективного найма персонала являются:

- точный запрос и определение требований к персоналу (модели компетенций);
- план мероприятий по привлечению;
- оценка кандидатов.

Адекватное определение требований к кандидату, которое максимально соответствует портрету желаемого сотрудника, является самым важным компонентом в системе подбора персонала. Если менеджер отдела кадров четко представляет себе, кого он ищет, и использует релевантный профиль требований к кандидату, то дальнейшая работа не будет проделана зря.

В общем виде «профиль требований к кандидату» на основные позиции гостиницы будет включать следующие блоки:

1. Общие сведения.
 - 1.1. Половозрастные параметры.
 - 1.2. Основное образование, дополнительные курсы.
2. Профессиональный портрет.
 - 2.1. Название возможных занимаемых кандидатом должностей.
 - 2.2. Профиль организаций, в которых ранее работал кандидат.
 - 2.3. Минимальный опыт работы.
 - 2.4. Список должностных обязанностей.
 - 2.5. Знания, необходимые кандидату.
 - 2.6. Навыки, которыми должен владеть кандидат.
3. Психологический портрет.
 - 3.1. Личностные качества, которые помогут успешно справляться с должностными обязанностями.
 - 3.2. Личностные качества, которые помогут освоить новые навыки.
 - 3.3. Личностные качества, несовместимые с работой на данной должности и в данной организации.
 - 3.4. Личностные характеристики, позволяющие достичь совместимости с сотрудниками и взаимопонимания с гостями. Каждый блок наполняется компетенциями, по которым в дальнейшем будет происходить оценка кандидата.

Компетенции — это ценности и личностные качества, а также профессиональные знания и навыки, необходимые сотруднику для успешного выполнения своих должностных обязанностей. Компетенции — это описание того, что бы работодатель хотел видеть в своем сотруднике, и какие требования он к нему предъявляет. Чем выше уровень ответственности и полномочий, которые соответствуют должности, тем выше качественный уровень компетенции и количество компетенций. Работа проводится в интерактивной форме с использованием программно-аппаратных средств, с консультациями преподавателя.

Пример 3. Представьте процедуру классификации гостиниц в виде схемы. Результаты оформить в виде отчета по практической работе.

Цель: ознакомиться с процедурой классификации гостиничного предприятия.

Работа проводится в интерактивной форме в соответствии с Заданием, размещенном в электронном курсе и с использованием программно-аппаратных средств, с консультациями преподавателя.

Критерии оценки выполнения задания

Баллы	1 балл	2 балла	3 балла
Критерий	Задание выполнено частично, требует серьезной доработки	Задание выполнено, но требует некоторой доработки	Задание выполнено полностью, не требует доработки

Задания для самостоятельной работы

В самостоятельную работу входит изучение материала курса, поиск необходимой нормативно-правовой информации; закрепление заданий с практических занятий; выполнение тестовых заданий; участие в форумах по темам.

Программу составили:

Канд. техн. наук, доцент кафедры гостиничного дела
Института торговли и сферы услуг СФУ

Т.Н. Сафронова

Канд. техн. наук, доцент кафедры гостиничного дела
Института торговли и сферы услуг СФУ

А.М. Тимофеева

Канд. техн. наук, доцент кафедры гостиничного дела
Института торговли и сферы услуг СФУ

О.М. Сергачева

Канд. техн. наук, доцент кафедры гостиничного дела
Института торговли и сферы услуг СФУ

Т.А. Балябина

Канд. биол. наук, доцент кафедры гостиничного дела
Института торговли и сферы услуг СФУ

И.В. Изосимова

Док-р. экон. наук, профессор кафедры гостиничного дела
Института торговли и сферы услуг СФУ

О.А. Яброва

Руководитель программы:

Канд. техн. наук, доцент кафедры гостиничного дела
Института торговли и сферы услуг СФУ

Т.Н. Сафронова