

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЦЕНТРАЛЬНАЯ АКАДЕМИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ
И ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ КАДРОВ»
(АНО ДПО «ЦАППК»)**

ИНН/КПП 7813664723/781301001, ОГРН 1227800096226,
Юридический адрес: 197022, г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. Муниципальный округ Аптекарский
остров, ул. Ординарная, д. 21, литера А, пом. 6-Н, 7-Н, оф. 4А, раб. место № 4

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ**

«Управление гостиничным предприятием»

Вид профессиональной деятельности
Гостиничный и ресторанный бизнес, туризм

Квалификация
Управляющий гостиницы

Общая трудоемкость
520 академических часов

Форма обучения
Заочная

Санкт-Петербург

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Нормативно-правовые основания разработки программы

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
2. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 01 июля 2013г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».
3. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (утв. приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 515).
4. Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 № 282н).
5. Локальные нормативные акты Образовательной организации.

1.2. Цель реализации программы и планируемые результаты обучения

Цель: формирование профессиональных компетенций, необходимых для осуществления деятельности в сфере гостиничного дела и туризма, приобретение новой квалификации.

Характеристика нового вида профессиональной деятельности

Область профессиональной деятельности: сервис, оказание услуг населению.

Объекты профессиональной деятельности: комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостиницах и иных средствах размещения, включая сопутствующие и дополнительные услуги; деятельность организаций общественного питания.

Виды профессиональной деятельности: ВД 1. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса.

Выпускник, освоивший программу профессиональной переподготовки, готов решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа:

ВД 1. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса:

- управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения;
- управление текущей деятельностью сотрудников службы питания;
- управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда.

Уровень квалификации

Достижение 5 уровня квалификации в соответствии с профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Присваиваемая квалификация: управляющий гостиницы.

Характеристика профессиональных компетенций, подлежащих совершенствованию, и (или) перечень новых компетенций, формирующихся в процессе освоения программы

В процессе освоения программы обучающийся формирует:
 общепрофессиональные компетенции (ОПК) в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело:

ОПК-2 Способность обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-3 Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

профессиональные компетенции (ПК) в соответствии с профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»:

ВД 1. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса (А/5):

ПК 1.1 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения;

ПК 1.2 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы питания;

ПК 1.3 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда

Планируемые результаты обучения

Практический опыт	Умения	Знания
ВД 1. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса: ПК 1.1 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения		
1. Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале 2. Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных 3. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных 4. Координация деятельности подчиненных 5. Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения 6. Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса 7. Управление конфликтными	1. Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса 2. Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы приема и размещения 3. Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием 4. Владеть навыками	1. Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения 2. Требования охраны труда, пожарной безопасности. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей 3. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе 4. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса 5. Экономика предприятия индустрии гостеприимства 6. Управление конфликтами 7. Системы классификации средств размещения 8. Гостиница как технологическая система.

<p>ситуациями в службе приема и размещения</p> <p>8. Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p> <p>9. Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p>	<p>разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> <p>5. Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов</p> <p>6. Владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности</p> <p>7. Владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы)</p>	<p>Структура управления гостиницей</p> <p>9. Стандарты обслуживания и регламент работы служб гостиничного комплекса</p> <p>10. Взаимодействие управляющего гостиницы с потребителями и заинтересованными сторонами</p> <p>11. Документационное обеспечение управления гостиницей. Управление качеством гостиничных услуг</p> <p>12. Современные тенденции в гостиничной индустрии</p>
<p>ВД 1. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса:</p> <p>ПК 1.2 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы питания;</p>		
<p>1. Оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале</p> <p>2. Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> <p>3. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных</p> <p>4. Координация деятельности подчиненных</p> <p>5. Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания</p> <p>6. Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>7. Управление конфликтными ситуациями в службе питания</p> <p>8. Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p> <p>9. Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p>	<p>1. Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p> <p>2. Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания</p> <p>3. Контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей</p> <p>4. Владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> <p>5. Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов</p> <p>6. Владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности</p> <p>7. Владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы)</p>	<p>1. Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения</p> <p>2. Требования охраны труда, пожарной безопасности. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>3. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе</p> <p>4. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса</p> <p>5. Экономика предприятия индустрии гостеприимства</p> <p>6. Управление конфликтами</p> <p>7. Системы классификации средств размещения</p> <p>8. Гостиница как технологическая система. Структура управления гостиницей</p> <p>9. Стандарты обслуживания и регламент работы служб гостиничного комплекса</p> <p>10. Взаимодействие управляющего гостиницы с потребителями и заинтересованными сторонами</p> <p>11. Документационное обеспечение управления гостиницей. Управление качеством гостиничных услуг</p>
<p>ВД 1. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса:</p> <p>ПК 1.3 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного</p>		

фонда		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Оценка и планирование потребностей службы гостиничного фонда в материальных ресурсах и персонале 2. Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных 3. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных 4. Координация деятельности подчиненных 5. Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы гостиничного фонда 6. Взаимодействие со службой приема и размещения и службой питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса 7. Управление конфликтными ситуациями в службе гостиничного фонда 8. Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности 9. Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса 2. Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы гостиничного фонда 3. Контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным и переносным оборудованием 4. Владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных 5. Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов 6. Владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности 7. Владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения 2. Требования охраны труда, пожарной безопасности. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей 3. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе 4. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса 5. Экономика предприятия индустрии гостеприимства 6. Управление конфликтами 7. Системы классификации средств размещения 8. Гостиница как технологическая система. Структура управления гостиницей 9. Стандарты обслуживания и регламент работы служб гостиничного комплекса 10. Взаимодействие управляющей гостиницы с потребителями и заинтересованными сторонами 11. Документационное обеспечение управления гостиницей. Управление качеством гостиничных услуг 12. Современные тенденции в гостиничной индустрии

1.3. Категория обучающихся

К освоению программы допускаются лица, имеющие/получающие образование из перечня профессий СПО/специальностей СПО и перечня направлений/специальностей ВО.

1.4. Форма обучения: заочная.

1.5. Срок освоения программы

Срок освоения программы составляет 520 часов.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

№ пп	Наименование разделов, дисциплин (модулей)	Общая трудоемк ость, в акад. часах	Работа обучающегося в СДО			Формы промежуточн ой и итоговой аттестации (ДЗ, З) ¹
			Лекц ии	Тестиров ание	Практиче ские занятия	
Нормативно-правовой раздел						
1	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения	12	8	2	2	З
2	Требования охраны труда, пожарной безопасности. Правила антитеррористическо й безопасности и безопасности гостей	12	8	2	2	З
Раздел общепрофессиональных дисциплин						
3	Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе	28	22	2	4	ДЗ
4	Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса	22	16	2	4	З
5	Маркетинг гостиничных услуг	22	16	2	4	З
6	Экономика предприятия индустрии гостеприимства	24	18	2	4	ДЗ
7	Управление конфликтами	24	18	2	4	ДЗ
8	Организация туристской индустрии	21	15	2	4	З
9	История индустрии гостеприимства	21	15	2	4	З
Раздел специальных дисциплин						
10	Системы классификации средств размещения	22	16	2	4	З
11	Гостиница как объект коммерческой	22	16	2	4	З

¹ ДЗ – дифференцированный зачет, З – зачет

	недвижимости. Дизайн гостиничного интерьера					
12	Гостиница как технологическая система. Структура управления гостиницей	22	16	2	4	3
13	Стандарты обслуживания и регламент работы служб гостиничного комплекса	22	16	2	4	3
14	Управление деятельностью службы бронирования гостиничных услуг	28	22	2	4	ДЗ
15	Управление деятельностью службы приема и размещения гостей	28	22	2	4	ДЗ
16	Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда	28	22	2	4	ДЗ
17	Технологии организации питания гостиничного комплекса. Управление деятельностью службы питания	28	22	2	4	ДЗ
18	Организация деятельности служб предоставления дополнительных услуг	26	20	2	4	3
19	Взаимодействие управляющего гостиницы с потребителями и заинтересованными сторонами	22	16	2	4	3
20	Документационное обеспечение управления гостиницей. Управление качеством гостиничных услуг	26	20	2	4	3

21	Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса	28	22	2	4	ДЗ
22	Современные тенденции в гостиничной индустрии	22	16	2	4	3
Итоговая аттестация		10				Итоговый междисциплинарный экзамен
ИТОГО		520				

2.2. Учебно-тематический план

№ пп	Наименование разделов, дисциплин (модулей) и тем	Всего часов	Содержание лекций (количество часов)	Наименование практических занятий (количество часов)	Тестирование
Нормативно-правовой раздел					
1	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения	12	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения. Содержание и особенности (8 часов)	Выполните задания: 1. Заполните таблицу «Нормативные правовые акты, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения». 2. Ответьте письменно на вопросы. На основании каких документов осуществляется заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан? Какие виды услуг в гостинице исполнитель по просьбе потребителя обязан предоставить без дополнительной оплаты? (2 часа)	Тест (2 часа)
2	Требования охраны труда, пожарной	12	Принципы обеспечения безопасности производственной и	Выполните задание:	Тест (2 часа)

	<p>безопасности. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p>		<p>трудовой деятельности. Охрана труда. Основы предупреждения производственного травматизма. Коллективные средства защиты. Правовые основы пожарной безопасности. Электробезопасность. Правила антитеррористической безопасности (8 часов)</p>	<p>1. Ответьте письменно на вопросы. В каком документе отражены основные направления государственной политики в области охраны труда? Что согласно законодательству обязан сделать работодатель в отношении работника, появившегося на работе в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения? Какой первый практический шаг необходимо осуществить для обеспечения охраны труда в организации? 2. Заполните таблицу «Виды производственных травм». 3. Составьте памятку необходимых действий при обнаружении пожара для работников организации. (2 часа)</p>	
Раздел общепрофессиональных дисциплин					
3	<p>Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе</p>	28	<p>Понятие, сущность и классификация методов управления. Сущность менеджмента сервисного предприятия. Менеджмент как система. Управление персоналом в системе современного менеджмента организации. Политика управления персоналом.</p>	<p>Выполните задания: 1. Написать какую управленческую форму Вы бы выбрали и рычаг управления, а также, на каких принципах и методах управления персонала Вы бы выстроили свою работу. 2. Разработать кадровую политику на</p>	<p>Тест (2 часа)</p>

			Кадровая политика организации. Принципы эффективного контроля сервисной деятельности (22 часа)	примере любой организации и оформить на отдельном листе. (4 часа)	
4	Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса	22	Деловая этика и этикет. Деловое общение в менеджменте. Деловые переговоры. Публичное выступление. Этика делового общения в гостиничном сервисе. Профессиональные умения и навыки общения с гостем (16 часов)	Выполните задание: Проанализируйте представленные ниже ситуации и дайте развернутые ответы на вопросы, находящиеся после каждой ситуации. (4 часа)	Тест (2 часа)
5	Маркетинг гостиничных услуг	22	Роль маркетинга в управлении фирмой. Бизнес-концепции в маркетинге. Основные категории маркетинга. Рынок гостиничных услуг и его компоненты. Основные этапы процесса управления маркетингом в гостиничном бизнесе. Гостиничный продукт и формирование продуктовой стратегии гостиничного предприятия. Ценообразование в гостиничном маркетинге. Стратегии продвижения гостиничных продуктов и услуг (16 часов)	Выполните задания: 1. Заполните схему. 2. Распишите определенные запреты в поведении персонала при его взаимоотношениях с клиентами и между собой, которые будут неприемлемы в гостиничном предприятии под Вашим управлением. (4 часа)	Тест (2 часа)
6	Экономика предприятия индустрии гостеприимства	24	Предпринимательская функция на предприятии в сфере гостиничного бизнеса. Основные средства предприятия индустрии гостеприимства и туризма. Обратные средства предприятия индустрии	Выполните задания: 1. Заполните схему. 2. Заполните таблицу «Модели предпринимательства». 3. Перечислите, какие стадии выделяют в предпринимательской деятельности.	Тест (2 часа)

			гостеприимства и туризма. Издержки производства предприятия и их учет. Финансовая устойчивость, платежеспособность и рентабельность предприятия индустрии гостеприимства и туризма (18 часов)	(4 часа)	
7	Управление конфликтами	24	Конфликтология. Конфликты: внутриличностные, мотивационные, когнитивные. Ролевой конфликт. Групповой конфликт. Производственные конфликты. Модели стратегий поведения в конфликте. Управление конфликтами. Приёмы работы с агрессией (18 часов)	Выполните задания: 1. Определите причину и тип конфликта в описанной ниже ситуации. 2. Каковы основные причины производственных конфликтов? Охарактеризуйте этапы развертывания производственного конфликта. 3. Просмотрите вебинар «Процесс медиации: основные процедуры, методы». Опишите, какие требования предъявляются к медиатору и как проходит процедура заключения договора о медиации. (4 часа)	Тест (2 часа)
8	Организация туристской индустрии	21	Стандарты туристского обслуживания. Современные тенденции развития туризма. Внедрение инновационных технологий в индустрию туризма. Технологии виртуальной реальности и практика их использования в туризме. Виртуальные	Выполните задания: 1. Установите соответствие между терминами и их определениями. 2. Заполните таблицу «Преимущества и недостатки технологии виртуальная экскурсия».	Тест (2 часа)

			экскурсии как инновационный вид туризма. Технологии блокчейн – инновационный прорыв в туризме (15 часов)	3. Заполните схему «Инновационный цикл». (4 часа)	
9	История индустрии гостеприимства	21	Зарождение и этапы развития предприятий гостеприимства за рубежом. Зарождение и этапы развития предприятий гостеприимства в России. Основные нововведения выдающихся организаторов гостиничного бизнеса. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса (15 часов)	Выполните задания: 1. Заполните таблицу «Основные нововведения выдающихся организаторов гостиничного бизнеса». 2. Перечислите основные проблемы в современной гостиничной индустрии в России. (4 часа)	Тест (2 часа)
Раздел специальных дисциплин					
10	Системы классификации средств размещения	22	Международная классификация гостиниц и номеров. Классификация гостиниц и порядок их классификации в России. Специализированные и альтернативные средства размещения (16 часов)	Выполните задания: 1. Заполните таблицу «Классификация гостиничных предприятий по разным характеристикам». 2. Заполните схему. (4 часа)	Тест (2 часа)
11	Гостиница как объект коммерческой недвижимости. Дизайн гостиничного интерьера	22	Базовые конфигурации гостиничных зданий и распределение площадей. Дизайн гостиничного интерьера. Создание фирменного стиля гостиницы и основные требования к нему (16 часов)	Выполните задания: 1. Заполните таблицу «Характеристика основных стилей интерьера». 2. Заполните схему «Функции фирменного стиля». 3. Продумайте и опишите примерную концепцию фирменного стиля Вашего будущего	Тест (2 часа)

				гостиничного комплекса. (4 часа)	
12	Гостиница как технологическая система. Структура управления гостиницей	22	Структура управления гостиницей: элементы и уровни. Современные формы и технологии управления гостиничным предприятием. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства (16 часов)	Выполните задания: 1. Какая организационная структура управления представлена на рисунках А-В. Подпишите название каждой. 2. Перечислите главные характеристики управляющей компании, на которые необходимо обратить внимание при выборе данной компании. 3. Заполните схему «Преимущества франчайзинга». (4 часа)	Тест (2 часа)
13	Стандарты обслуживания и регламент работы служб гостиничного комплекса	22	Стандартизация в гостиничной деятельности. Основные положения стандартизации. Национальная система стандартизации. Межгосударственная система стандартизации. Международное сотрудничество в области стандартизации. Корпоративные стандарты в гостиничных предприятиях. Правила и процедуры разработки стандартов обслуживания, чек-листов и регламентов (16 часов)	Выполните задания: 1. Заполните таблицу «Этапы развития стандартизации в России». 2. Заполните схему. 3. Продумайте показатели качества бизнес-процесса «Обслуживание гостя на стойке администратора отеля» в чек-листе. (4 часа)	Тест (2 часа)
14	Управление деятельностью службы бронирования	28	Организация работы службы бронирования. Бронирование номеров в гостинице. Оформление заказов на	Выполните задания: Дайте ответы на предложенные ситуации. (4 часа)	Тест (2 часа)

	гостиничных услуг		бронирование. Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования (22 часа)		
15	Управление деятельностью службы приема и размещения гостей	28	Характеристика службы приема и размещения. Встреча и приветствие клиента гостиницы. Регистрация клиента гостиницы по прибытии. Порядок регистрации и размещения гостей (22 часа)	Выполните задания: 1. Оформление расчетных документов. Составление счета за проживание. 2. Подготовка и заключение договора о предоставлении гостиничных услуг. (4 часа)	Тест (2 часа)
16	Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда	28	Координация, регулирование и контроль гостиничной деятельности. Взаимодействие с другими подразделениями гостиницы. Этикет и требования к персоналу служб. Основные методы мотивации персонала гостиницы. Управление персоналом и квалификационные требования к сотрудникам. Формирование корпоративной культуры (22 часа)	Выполните задания: 1. Ответьте письменно на вопросы: Что нельзя делать при телефонном общении? Как необходимо принимать входящие звонки? Какими правилами бесконфликтного общения должны руководствоваться сотрудники гостиницы? Если гость задал вопрос, на который вы не можете ответить. Алгоритм ваших действий. Что делать, если при обращении к Вам гость постоянно нецензурно выражается? 2. Ответьте письменно на вопросы: 1. Перечислите последовательность номеров, в которых производится уборка. 2. Какие действия должна сделать	Тест (2 часа)

				<p>горничная перед началом работы? Что должно входить в состав тележки для горничной?</p> <p>3. Что включает в себя текущая уборка?</p> <p>4. Горничная зашла в номер для уборки и увидела, что гость оставил белье для стирки. Каковы ее действия?</p> <p>5. Горничная при уборке номера обнаружила, что в ванной перегорела лампочка. Каковы ее действия?</p> <p>6. Укажите промежуток проведения генеральной уборки номеров.</p> <p>8. Составьте памятку для горничной «Уборка жилого номера».</p> <p>3. Представьте, что горничная гостиницы пришла убирать номер после выезда гостя, дойдя до уборки гостиной, она видит, что на столике лежат забытые часы гостя. Ее действия? (4 часа)</p>	
17	Технологии организации питания гостиничного комплекса. Управление деятельностью службы питания	28	Служба питания и ее роль в гостиничном предприятии. Столовые приборы, посуда, правила сервировки. Организация работы службы питания гостиничного предприятия (22 часа)	<p>Выполните задания и дайте ответы:</p> <p>1. Что такое служба питания гостиничного предприятия, и какова ее структура?</p> <p>2. Какие основные должности представлены в службе питания гостиничного предприятия, и в чем</p>	Тест (2 часа)

				<p>состоит их функционал?</p> <p>3. Какие формы питания могут быть представлены в различных средствах размещения туристов?</p> <p>4. Что такое кейтеринг, и какие его виды существуют?</p> <p>5. Что такое барный инвентарь и что к нему относится?</p> <p>6. Какая столовая посуда и приборы используются службой питания гостиничного предприятия?</p> <p>7. Составьте памятку для службы goom-service «Правила общения с постояльцами».</p> <p>(4 часа)</p>	
18	Организация деятельности служб предоставления дополнительных услуг	26	Организация дополнительных услуг. Анимационные услуги в структуре гостиничного продукта. Спортивно-оздоровительный сервис в гостиничных комплексах. Экскурсионные услуги и услуги «встречи-проводы» (20 часов)	<p>Выполните задания:</p> <p>Откройте официальные сайты пяти любых гостиничных предприятий г. Москвы, проанализируйте данные и заполните сравнительную таблицу.</p> <p>Проанализируйте, какие дополнительные услуги, на Ваш взгляд, будут особенно важными (решающими) для большинства потребителей услуг при выборе ими гостиницы: для отдыха; при размещении туристической группы; для</p>	Тест (2 часа)

				проведения конгресса (семинара); при премировании сотрудника туристической поездкой. (4 часа)	
19	Взаимодействие управляющего гостиницы с потребителями и заинтересованными сторонами	22	Культура взаимодействия персонала гостиницы с клиентом. Управление взаимоотношениями с клиентами. Управление заинтересованными сторонами. Взаимоотношения гостиничных предприятий с турфирмами (16 часов)	Выполните задания: 1. Заполните таблицу «Модели, позволяющие формализовать подходы к установлению приоритетов и выбору стратегии взаимодействия со стейкхолдерами». 2. Дайте развернутый ответ на вопрос: В чем заключается культура обслуживания клиента? (4 часа)	Тест (2 часа)
20	Документационное обеспечение управления гостиницей. Управление качеством гостиничных услуг	26	Общие вопросы организации документооборота. Использование в документообороте компьютерных технологий. Технологии работы с документами. Организация управления документацией на предприятиях гостиничного бизнеса. Оформление договорной документации. Качество обслуживания в гостиничной сфере (20 часов)	Выполните задания: 1. Заполните схему «Организация работы с документами организации». 2. Перечислите операции, которые содержит контроль исполнения. (4 часа)	Тест (2 часа)
21	Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса	28	Стратегии развития индустрии гостеприимства. Стратегия как система развития конкурентных преимуществ. Стратегии увеличения стоимости компании. Стратегия	Выполните задания: 1. Заполните схему «Этапы разработки стратегии максимизации стоимости предприятия».	

			развития предприятия гостиничного бизнеса (22 часа)	2. Заполните таблицу «Преимущества и недостатки стратегий». (4 часа)	
22	Современные тенденции в гостиничной индустрии	22	Гостиничный сервис в условиях глобализации. Неординарные отели как места притяжения современного туризма. Факторы, влияющие на развитие и организацию гостиничного дела. Инновации и тренды гостиничных технологий (16 часов)	Выполните задания: 1. Заполните таблицу «Основные тенденции в индустрии гостеприимства». 2. Дайте развернутый ответ на вопрос: Какие тенденции в сфере гостиничных технологий Вам кажутся наиболее перспективными и полезными и для гостиничного бизнеса, и для гостей отеля? (4 часа)	
	Итоговая аттестация	10	Итоговый междисциплинарный экзамен/ Тест		
	ИТОГО		520		

2.3. Календарный учебный график

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин (модулей)	Общая трудоемкость, в акад. час.	Учебные недели
1	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения	12	1
2	Требования охраны труда, пожарной безопасности. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей	12	1-2
3	Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе	28	2-3
4	Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса	22	3-4
5	Маркетинг гостиничных услуг	22	4
6	Экономика предприятия индустрии гостеприимства	24	5-6
7	Управление конфликтами	24	6
8	Организация туристской индустрии	21	7
9	История индустрии гостеприимства	21	7-8
10	Системы классификации средств размещения	22	8
11	Гостиница как объект коммерческой недвижимости. Дизайн гостиничного интерьера	22	8-9

12	Гостиница как технологическая система. Структура управления гостиницей	22	9
13	Стандарты обслуживания и регламент работы служб гостиничного комплекса	22	9-10
14	Управление деятельностью службы бронирования гостиничных услуг	28	10-11
15	Управление деятельностью службы приема и размещения гостей	28	11-12
16	Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда	28	12
17	Технологии организации питания гостиничного комплекса. Управление деятельностью службы питания	28	13-14
18	Организация деятельности служб предоставления дополнительных услуг	26	14
19	Взаимодействие управляющего гостиницы с потребителями и заинтересованными сторонами	22	15
20	Документационное обеспечение управления гостиницей. Управление качеством гостиничных услуг	26	15-16
21	Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса	28	16
22	Современные тенденции в гостиничной индустрии	22	17
	Итоговая аттестация	10	17

3. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН

3.1. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля)

«Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности с учетом нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих деятельность гостиниц и иных средств размещения.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:
 общепрофессиональные компетенции (ОПК) в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело:

ОПК-2 Способность обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-3 Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

профессиональные компетенции (ПК) в соответствии с профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»:

ВД 1. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса (А/5):

ПК 1.1 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения;

ПК 1.2 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы питания;

ПК 1.3 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда

Обучающийся должен знать:

– нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения» составляет 12 академических часов.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 1. Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения	Лекция/ 8 часов	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения. Содержание и особенности
	Практическое задание 1 / 2 часа	Выполните задания: 1. Заполните таблицу «Нормативные правовые акты, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения». 2. Ответьте письменно на вопросы. На основании каких документов осуществляется заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан? Какие виды услуг в гостинице исполнитель по просьбе потребителя обязан предоставить без дополнительной оплаты?
	Тестирование / 2 часа	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.2. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля)

«Требования охраны труда, пожарной безопасности. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности с учетом принципов обеспечения безопасности производственной и трудовой деятельности.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины: общепрофессиональные компетенции (ОПК) в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело:

ОПК-2 Способность обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-3 Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

профессиональные компетенции (ПК) в соответствии с профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»:

ВД 1. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса (А/5):

ПК 1.1 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения;

ПК 1.2 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы питания;

ПК 1.3 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда

Обучающийся должен знать:

– принципы обеспечения безопасности производственной и трудовой деятельности;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать принципы обеспечения безопасности производственной и трудовой деятельности.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Требования охраны труда, пожарной безопасности. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей» составляет 12 академических часов.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 2. Требования охраны труда, пожарной безопасности. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей	Лекция/ 8 часов	Принципы обеспечения безопасности производственной и трудовой деятельности. Охрана труда. Основы предупреждения производственного травматизма. Коллективные средства защиты. Правовые основы пожарной безопасности. Электробезопасность. Правила антитеррористической безопасности
	Практическое задание 2 /2 часа	Выполните задание: 1. Ответьте письменно на вопросы. В каком документе отражены основные направления государственной политики в области охраны труда? Что согласно законодательству обязан сделать работодатель в отношении работника, появившегося на работе в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения? Какой первый практический шаг необходимо осуществить для обеспечения охраны труда в организации? 2. Заполните таблицу «Виды производственных травм». 3. Составьте памятку необходимых действий при обнаружении пожара для работников организации.
	Тестирование /2 часа	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины

(модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.3. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере менеджмента сервисного предприятия.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины: общепрофессиональные компетенции (ОПК) в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело:

ОПК-2 Способность обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-3 Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

профессиональные компетенции (ПК) в соответствии с профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»:

ВД 1. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса (А/5):

ПК 1.1 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения;

ПК 1.2 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы питания;

ПК 1.3 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда

Обучающийся должен знать:

– сущность менеджмента сервисного предприятия;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать сущность менеджмента сервисного предприятия.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе» составляет 28 академических часов.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия /	Содержание
------------------	------------------------	------------

	количество часов	
Тема 3. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе	Лекция/ 22 часа	Понятие, сущность и классификация методов управления. Сущность менеджмента сервисного предприятия. Менеджмент как система. Управление персоналом в системе современного менеджмента организации. Политика управления персоналом. Кадровая политика организации. Принципы эффективного контроля сервисной деятельности
	Практическое задание 3 /4 часа	Выполните задания: 1. Написать, какую управленческую форму Вы бы выбрали и рычаг управления, а также, на каких принципах и методах управления персонала Вы бы выстроили свою работу. 2. Разработать кадровую политику на примере любой организации и оформить на отдельном листе.
	Тестирование /2 часа	

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.4. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере этики делового общения в сфере гостиничного сервиса.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:
общефессиональные компетенции (ОПК) в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело:

ОПК-2 Способность обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-3 Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

профессиональные компетенции (ПК) в соответствии с профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»:

ВД 1. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса (А/5):

ПК 1.1 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения;

ПК 1.2 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы питания;

ПК 1.3 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда

Обучающийся должен знать:

– принципы этики делового общения в сфере гостиничного сервиса;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать принципы этики делового общения в сфере гостиничного сервиса.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса» составляет 22 академических часа.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 4. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса	Лекция/ 16 часов	Деловая этика и этикет. Деловое общение в менеджменте. Деловые переговоры. Публичное выступление. Этика делового общения в гостиничном сервисе. Профессиональные умения и навыки общения с гостем
	Практическое задание 4 /4 часа	Выполните задание: Проанализируйте представленные ниже ситуации и дайте развернутые ответы на вопросы, находящиеся после каждой ситуации.
	Тестирование /2 часа	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.5. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Маркетинг гостиничных услуг»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере маркетинга гостиничных услуг.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины: общепрофессиональные компетенции (ОПК) в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело:

ОПК-2 Способность обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-3 Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

профессиональные компетенции (ПК) в соответствии с профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»:

ВД 1. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса (А/5):

ПК 1.1 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения;

ПК 1.2 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы питания;

ПК 1.3 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда

Обучающийся должен знать:

– сущность маркетинга гостиничных услуг;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать сущность маркетинга гостиничных услуг.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Маркетинг гостиничных услуг» составляет 22 академических часа.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 5. Маркетинг гостиничных услуг	Лекция/ 16 часов	Роль маркетинга в управлении фирмой. Бизнес-концепции в маркетинге. Основные категории маркетинга. Рынок гостиничных услуг и его компоненты. Основные этапы процесса управления маркетингом в гостиничном бизнесе. Гостиничный продукт и формирование продуктовой стратегии гостиничного предприятия. Ценообразование в гостиничном маркетинге. Стратегии продвижения гостиничных продуктов и услуг
	Практическое задание 5 /4 часа	Выполните задания: 1. Заполните схему. 2. Распишите определенные запреты в поведении персонала при его взаимоотношениях с клиентами и между собой, которые будут неприемлемы в гостиничном предприятии под Вашим управлением.
	Тестирование /2 часа	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.6. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Экономика предприятия индустрии гостеприимства»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере экономики предприятия индустрии гостеприимства.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины: общепрофессиональные компетенции (ОПК) в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело:

ОПК-2 Способность обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-3 Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

профессиональные компетенции (ПК) в соответствии с профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»:

ВД 1. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса (А/5):

ПК 1.1 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения;

ПК 1.2 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы питания;

ПК 1.3 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда

Обучающийся должен знать:

– особенности экономики предприятия индустрии гостеприимства;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать особенности экономики предприятия индустрии гостеприимства.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Экономика предприятия индустрии гостеприимства» составляет 24 академических часа.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 6. Экономика предприятия индустрии гостеприимства	Лекция/ 18 часов	Предпринимательская функция на предприятии в сфере гостиничного бизнеса. Основные средства предприятия индустрии гостеприимства и туризма. Оборотные средства предприятия индустрии гостеприимства и туризма. Издержки производства предприятия и их учет.

		Финансовая устойчивость, платежеспособность и рентабельность предприятия индустрии гостеприимства и туризма
	Практическое задание 6 /4 часа	Выполните задания: 1. Заполните схему. 2. Заполните таблицу «Модели предпринимательства». 3. Перечислите, какие стадии выделяют в предпринимательской деятельности.
	Тестирование /2 часа	

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.7. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Управление конфликтами»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере управления конфликтами.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины: общепрофессиональные компетенции (ОПК) в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело:

ОПК-2 Способность обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-3 Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

профессиональные компетенции (ПК) в соответствии с профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»:

ВД 1. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса (А/5):

ПК 1.1 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения;

ПК 1.2 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы питания;

ПК 1.3 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда

Обучающийся должен знать:

– особенности управления конфликтами;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать особенности управления конфликтами.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Управление конфликтами» составляет 24 академических часа.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 7. Управление конфликтами	Лекция/ 18 часов	Конфликтология. Конфликты: внутриличностные, мотивационные, когнитивные. Ролевой конфликт. Групповой конфликт. Производственные конфликты. Модели стратегий поведения в конфликте. Управление конфликтами. Приёмы работы с агрессией
	Практическое задание 7 /4 часа	Выполните задания: 1. Определите причину и тип конфликта в описанной ниже ситуации. 2. Каковы основные причины производственных конфликтов? Охарактеризуйте этапы развертывания производственного конфликта. 3. Просмотрите вебинар «Процесс медиации: основные процедуры, методы». Опишите, какие требования предъявляются к медиатору и как проходит процедура заключения договора о медиации.
	Тестирование /2 часа	

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.8. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Организация туристской индустрии»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере организации туристской индустрии.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:
обще профессиональные компетенции (ОПК) в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело:

ОПК-2 Способность обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-3 Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

профессиональные компетенции (ПК) в соответствии с профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»:

ВД 1. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса (А/5):

ПК 1.1 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения;

ПК 1.2 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы питания;

ПК 1.3 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда

Обучающийся должен знать:

– особенности организации туристской индустрии;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать особенности организации туристской индустрии.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Организация туристской индустрии» составляет 21 академический час.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 8. Организация туристской индустрии	Лекция/ 15 часов	Стандарты туристского обслуживания. Современные тенденции развития туризма. Внедрение инновационных технологий в индустрию туризма. Технологии виртуальной реальности и практика их использования в туризме. Виртуальные экскурсии как инновационный вид туризма. Технологии блокчейн – инновационный прорыв в туризме
	Практическое задание 8 /4 часа	Выполните задания: 1. Установите соответствие между терминами и их определениями. 2. Заполните таблицу «Преимущества и недостатки технологии виртуальная экскурсия». 3. Заполните схему «Инновационный цикл».
	Тестирование /2 часа	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.9. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «История индустрии гостеприимства»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере истории индустрии гостеприимства.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:
 общепрофессиональные компетенции (ОПК) в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело:

ОПК-2 Способность обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-3 Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

профессиональные компетенции (ПК) в соответствии с профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»:

ВД 1. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса (А/5):

ПК 1.1 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения;

ПК 1.2 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы питания;

ПК 1.3 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда

Обучающийся должен знать:

– историю индустрии гостеприимства;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать основные этапы истории индустрии гостеприимства.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «История индустрии гостеприимства» составляет 21 академический час.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 9. История индустрии гостеприимства	Лекция/ 15 часов	Зарождение и этапы развития предприятий гостеприимства за рубежом. Зарождение и этапы развития предприятий гостеприимства в России. Основные нововведения выдающихся организаторов гостиничного бизнеса. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса
	Практическое задание 9 /4 часа	Выполните задания: 1. Заполните таблицу «Основные нововведения выдающихся организаторов гостиничного бизнеса». 2. Перечислите основные проблемы в современной гостиничной индустрии в России.

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.10. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Системы классификации средств размещения»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере классификации средств размещения.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:
общефессиональные компетенции (ОПК) в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело:

ОПК-2 Способность обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-3 Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

профессиональные компетенции (ПК) в соответствии с профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»:

ВД 1. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса (А/5):

ПК 1.1 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения;

ПК 1.2 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы питания;

ПК 1.3 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда

Обучающийся должен знать:

– особенности систем классификации средств размещения;

обучающийся должен уметь:

- характеризовать системы классификации средств размещения.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Системы классификации средств размещения» составляет 22 академических часа.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 10. Системы классификации средств размещения	Лекция/ 16 часов	Международная классификация гостиниц и номеров. Классификация гостиниц и порядок их классификации в России. Специализированные и альтернативные средства размещения
	Практическое задание 10 /4 часа	Выполните задания: 1. Заполните таблицу «Классификация гостиничных предприятий по разным характеристикам». 2. Заполните схему.
	Тестирование /2 часа	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.11. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Гостиница как объект коммерческой недвижимости. Дизайн гостиничного интерьера»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере особенностей гостиницы как объекта коммерческой недвижимости.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины: общепрофессиональные компетенции (ОПК) в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело:

ОПК-2 Способность обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-3 Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

профессиональные компетенции (ПК) в соответствии с профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»:

ВД 1. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса (А/5):

ПК 1.1 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения;

ПК 1.2 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы питания;

ПК 1.3 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда

Обучающийся должен знать:

– особенности гостиницы как объекта коммерческой недвижимости;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать особенности гостиницы как объекта коммерческой недвижимости.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Гостиница как объект коммерческой недвижимости. Дизайн гостиничного интерьера» составляет 22 академических часа.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 11. Гостиница как объект коммерческой недвижимости. Дизайн гостиничного интерьера	Лекция/ 16 часов	Базовые конфигурации гостиничных зданий и распределение площадей. Дизайн гостиничного интерьера. Создание фирменного стиля гостиницы и основные требования к нему

	Практическое задание 11 /4 часа	Выполните задания: 1. Заполните таблицу «Характеристика основных стилей интерьера». 2. Заполните схему «Функции фирменного стиля». 3. Продумайте и опишите примерную концепцию фирменного стиля Вашего будущего гостиничного комплекса.
	Тестирование /2 часа	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.12. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля)

«Гостиница как технологическая система. Структура управления гостиницей»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере особенностей управления гостиничным предприятием.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины: общепрофессиональные компетенции (ОПК) в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело:

ОПК-2 Способность обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-3 Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

профессиональные компетенции (ПК) в соответствии с профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»:

ВД 1. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса (А/5):

ПК 1.1 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения;

ПК 1.2 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы питания;

ПК 1.3 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда

Обучающийся должен знать:

– особенности управления гостиничным предприятием;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать особенности управления гостиничным предприятием.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Гостиница как технологическая система. Структура управления гостиницей» составляет 22 академических часа.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 12. Гостиница как технологическая система. Структура управления гостиницей	Лекция/ 16 часов	Структура управления гостиницей: элементы и уровни. Современные формы и технологии управления гостиничным предприятием. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства
	Практическое задание 12 /4 часа	Выполните задания: 1. Какая организационная структура управления представлена на рисунках А-В. Подпишите название каждой. 2. Перечислите главные характеристики управляющей компании, на которые необходимо обратить внимание при выборе данной компании. 3. Заполните схему «Преимущества франчайзинга».
	Тестирование /2 часа	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.13. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Стандарты обслуживания и регламент работы служб гостиничного комплекса»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере особенностей стандартов обслуживания и регламента работы служб гостиничного комплекса.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины: общепрофессиональные компетенции (ОПК) в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело:

ОПК-2 Способность обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-3 Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

профессиональные компетенции (ПК) в соответствии с профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»:

ВД 1. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса (А/5):

ПК 1.1 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения;

ПК 1.2 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы питания;

ПК 1.3 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда

Обучающийся должен знать:

– особенности стандартов обслуживания и регламента работы служб гостиничного комплекса;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать особенности стандартов обслуживания и регламента работы служб гостиничного комплекса.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Стандарты обслуживания и регламент работы служб гостиничного комплекса» составляет 22 академических часа.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 13. Стандарты обслуживания и регламент работы служб гостиничного комплекса	Лекция/ 16 часов	Стандартизация в гостиничной деятельности. Основные положения стандартизации. Национальная система стандартизации. Межгосударственная система стандартизации. Международное сотрудничество в области стандартизации. Корпоративные стандарты в гостиничных предприятиях. Правила и процедуры разработки стандартов обслуживания, чек-листов и регламентов
	Практическое задание 13 /4 часа	Выполните задания: 1. Заполните таблицу «Этапы развития стандартизации в России». 2. Заполните схему. 3. Продумайте показатели качества бизнес-процесса «Обслуживание гостя на стойке администратора отеля» в чек-листе.
	Тестирование /2 часа	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.14. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля)

«Управление деятельностью службы бронирования гостиничных услуг»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере управления деятельностью службы бронирования гостиничных услуг.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины: общепрофессиональные компетенции (ОПК) в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело:

ОПК-2 Способность обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-3 Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

профессиональные компетенции (ПК) в соответствии с профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»:

ВД 1. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса (А/5):

ПК 1.1 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения;

ПК 1.2 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы питания;

ПК 1.3 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда

Обучающийся должен знать:

– особенности управления деятельностью службы бронирования гостиничных услуг;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать особенности управления деятельностью службы бронирования гостиничных услуг.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Управление деятельностью службы бронирования гостиничных услуг» составляет 28 академических часов.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 14. Управление деятельностью службы бронирования гостиничных услуг	Лекция/ 22 часа	Организация работы службы бронирования. Бронирование номеров в гостинице. Оформление заказов на бронирование. Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования
	Практическое задание 14 /4 часа	Выполните задания: Дайте ответы на предложенные ситуации.
	Тестирование /2 часа	

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.15. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля)

«Управление деятельностью службы приема и размещения гостей»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере управления деятельностью службы приема и размещения гостей.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины: общепрофессиональные компетенции (ОПК) в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело:

ОПК-2 Способность обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-3 Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

профессиональные компетенции (ПК) в соответствии с профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»:

ВД 1. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса (А/5):

ПК 1.1 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения;

ПК 1.2 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы питания;

ПК 1.3 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда

Обучающийся должен знать:

– особенности управления деятельностью службы приема и размещения гостей;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать особенности управления деятельностью службы приема и размещения гостей.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Управление деятельностью службы приема и размещения гостей» составляет 28 академических часов.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 15. Управление деятельностью службы приема и размещения гостей	Лекция/ 22 часа	Характеристика службы приема и размещения. Встреча и приветствие клиента гостиницы. Регистрация клиента гостиницы по прибытии. Порядок регистрации и размещения гостей
	Практическое задание 15 /4 часа	Выполните задания: 1. Оформление расчетных документов. Составление счета за проживание. 2. Подготовка и заключение договора о предоставлении гостиничных услуг.
	Тестирование /2 часа	

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.16. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля)

«Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере управления текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:
обще профессиональные компетенции (ОПК) в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело:

ОПК-2 Способность обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-3 Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

профессиональные компетенции (ПК) в соответствии с профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»:

ВД 1. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса (А/5):

ПК 1.1 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения;

ПК 1.2 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы питания;

ПК 1.3 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда

Обучающийся должен знать:

– особенности управления текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать особенности управления текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда» составляет 28 академических часов.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 16. Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда	Лекция/ 22 часа	Координация, регулирование и контроль гостиничной деятельности. Взаимодействие с другими подразделениями гостиницы. Этикет и требования к персоналу служб.

		Основные методы мотивации персонала гостиницы. Управление персоналом и квалификационные требования к сотрудникам. Формирование корпоративной культуры
	Практическое задание 16 /4 часа	<p>Выполните задания:</p> <p>1. Ответьте письменно на вопросы: Что нельзя делать при телефонном общении? Как необходимо принимать входящие звонки? Какими правилами бесконфликтного общения должны руководствоваться сотрудники гостиницы? Если гость задал вопрос, на который вы не можете ответить. Алгоритм ваших действий. Что делать, если при обращении к Вам гость постоянно нецензурно выражается?</p> <p>2. Ответьте письменно на вопросы:</p> <p>1. Перечислите последовательность номеров, в которых производится уборка. 2. Какие действия должна сделать горничная перед началом работы? Что должно входить в состав тележки для горничной? 3. Что включает в себя текущая уборка? 4. Горничная зашла в номер для уборки и увидела, что гость оставил белье для стирки. Каковы ее действия? 5. Горничная при уборке номера обнаружила, что в ванной перегорела лампочка. Каковы ее действия? 6. Укажите промежуток проведения генеральной уборки номеров. 8. Составьте памятку для горничной «Уборка жилого номера».</p> <p>3. Представьте, что горничная гостиницы пришла убирать номер после выезда гостя, дойдя до уборки гостиной, она видит, что на столике лежат забытые часы гостя. Ее действия?</p>
		Тестирование /2 часа

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.17. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Технологии организации питания гостиничного комплекса. Управление деятельностью службы питания»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере управления деятельностью службы питания.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины: общепрофессиональные компетенции (ОПК) в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело:

ОПК-2 Способность обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-3 Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

профессиональные компетенции (ПК) в соответствии с профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»:

ВД 1. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса (А/5):

ПК 1.1 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения;

ПК 1.2 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы питания;

ПК 1.3 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда

Обучающийся должен знать:

– особенности управления деятельностью службы питания;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать особенности управления деятельностью службы питания.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Технологии организации питания гостиничного комплекса. Управление деятельностью службы питания» составляет 28 академических часов.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 17. Технологии организации питания гостиничного комплекса. Управление деятельностью службы питания	Лекция/ 22 часа	Служба питания и ее роль в гостиничном предприятии. Столовые приборы, посуда, правила сервировки. Организация работы службы питания гостиничного предприятия
	Практическое задание 17 /4 часа	Выполните задания и дайте ответы: 1. Что такое служба питания гостиничного предприятия, и какова ее структура? 2. Какие основные должности представлены в службе питания гостиничного предприятия, и в чем состоит их функционал? 3. Какие формы питания могут быть представлены в различных средствах размещения туристов? 4. Что такое кейтеринг, и какие его виды существуют? 5. Что такое барный инвентарь и что к нему относится? 6. Какая столовая посуда и приборы используются службой питания гостиничного предприятия? 7. Составьте памятку для службы room-service «Правила общения с постояльцами».
	Тестирование /2 часа	

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.18. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля)

«Организация деятельности служб предоставления дополнительных услуг»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере деятельности служб предоставления дополнительных услуг.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины: общепрофессиональные компетенции (ОПК) в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело:

ОПК-2 Способность обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-3 Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

профессиональные компетенции (ПК) в соответствии с профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»:

ВД 1. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса (А/5):

ПК 1.1 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения;

ПК 1.2 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы питания;

ПК 1.3 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда

Обучающийся должен знать:

– особенности деятельности служб предоставления дополнительных услуг;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать особенности деятельности служб предоставления дополнительных услуг.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Организация деятельности служб предоставления дополнительных услуг» составляет 26 академических часов.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 18. Организация деятельности служб предоставления дополнительных услуг	Лекция/ 20 часов	Организация дополнительных услуг. Анимационные услуги в структуре гостиничного продукта. Спортивно-оздоровительный сервис в гостиничных комплексах. Экскурсионные услуги и услуги «встречи-проводы»

	Практическое задание 18 /4 часа	Выполните задания: Откройте официальные сайты пяти любых гостиничных предприятий г. Москвы, проанализируйте данные и заполните сравнительную таблицу. Проанализируйте, какие дополнительные услуги, на Ваш взгляд, будут особенно важными (решающими) для большинства потребителей услуг при выборе ими гостиницы: для отдыха; при размещении туристической группы; для проведения конгресса (семинара); при премировании сотрудника туристической поездкой.
Тестирование /2 часа		

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.19. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля)

«Взаимодействие управляющего гостиницы с потребителями и заинтересованными сторонами»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере взаимодействия управляющего гостиницы с потребителями и заинтересованными сторонами.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:
 общепрофессиональные компетенции (ОПК) в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело:

ОПК-2 Способность обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-3 Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

профессиональные компетенции (ПК) в соответствии с профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»:

ВД 1. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса (А/5):

ПК 1.1 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения;

ПК 1.2 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы питания;

ПК 1.3 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда

Обучающийся должен знать:

– особенности взаимодействия управляющего гостиницы с потребителями и заинтересованными сторонами;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать особенности взаимодействия управляющего гостиницы с потребителями и заинтересованными сторонами.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Взаимодействие управляющего гостиницы с потребителями и заинтересованными сторонами» составляет 22 академических часа.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 19. Взаимодействие управляющего гостиницы с потребителями и заинтересованными сторонами	Лекция/ 16 часов	Культура взаимодействия персонала гостиницы с клиентом. Управление взаимоотношениями с клиентами. Управление заинтересованными сторонами. Взаимоотношения гостиничных предприятий с турфирмами
	Практическое задание 19 /4 часа	Выполните задания: 1. Заполните таблицу «Модели, позволяющие формализовать подходы к установлению приоритетов и выбору стратегии взаимодействия со стейкхолдерами». 2. Дайте развернутый ответ на вопрос: В чем заключается культура обслуживания клиента?
	Тестирование /2 часа	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.20. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля)

«Документационное обеспечение управления гостиницей. Управление качеством гостиничных услуг»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере документационного обеспечения управления гостиницей.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:
обще профессиональные компетенции (ОПК) в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело:

ОПК-2 Способность обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-3 Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

профессиональные компетенции (ПК) в соответствии с профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»:

ВД 1. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса (А/5):

ПК 1.1 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения;

ПК 1.2 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы питания;

ПК 1.3 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда

Обучающийся должен знать:

– особенности документационного обеспечения управления гостиницей;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать особенности документационного обеспечения управления гостиницей.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Документационное обеспечение управления гостиницей. Управление качеством гостиничных услуг. Взаимодействие управляющего гостиницы с потребителями и заинтересованными сторонами» составляет 26 академических часов.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 20. Документационное обеспечение управления гостиницей. Управление качеством гостиничных услуг	Лекция/ 20 часов	Общие вопросы организации документооборота. Использование в документообороте компьютерных технологий. Технологии работы с документами. Организация управления документацией на предприятиях гостиничного бизнеса. Оформление договорной документации. Качество обслуживания в гостиничной сфере
	Практическое задание 20 /4 часа	Выполните задания: 1. Заполните схему «Организация работы с документами организации». 2. Перечислите операции, которые содержит контроль исполнения.
	Тестирование /2 часа	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.21. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере стратегического управления развитием гостиничного комплекса.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины: общепрофессиональные компетенции (ОПК) в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело:

ОПК-2 Способность обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-3 Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

профессиональные компетенции (ПК) в соответствии с профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»:

ВД 1. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса (А/5):

ПК 1.1 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения;

ПК 1.2 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы питания;

ПК 1.3 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда

Обучающийся должен знать:

– особенности стратегического управления развитием гостиничного комплекса;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать особенности стратегического управления развитием гостиничного комплекса.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса» составляет 28 академических часов.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 21. Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса	Лекция/ 22 часа	Стратегии развития индустрии гостеприимства. Стратегия как система развития конкурентных преимуществ. Стратегии увеличения стоимости компании. Стратегия развития предприятия гостиничного бизнеса

	Практическое задание 20 /4 часа	Выполните задания: 1. Заполните схему «Этапы разработки стратегии максимизации стоимости предприятия». 2. Заполните таблицу «Преимущества и недостатки стратегий».
	Тестирование /2 часа	

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.22. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Современные тенденции в гостиничной индустрии»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере современных тенденций в гостиничной индустрии.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:
общепрофессиональные компетенции (ОПК) в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело:

ОПК-2 Способность обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-3 Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

профессиональные компетенции (ПК) в соответствии с профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»:

ВД 1. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса (А/5):

ПК 1.1 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения;

ПК 1.2 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы питания;

ПК 1.3 Способность управлять текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда

Обучающийся должен знать:

– современные тенденции в гостиничной индустрии;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать современные тенденции в гостиничной индустрии.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Современные тенденции в гостиничной индустрии» составляет 22 академических часа.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 22. Современные тенденции в гостиничной индустрии	Лекция/ 16 часов	Гостиничный сервис в условиях глобализации. Неординарные отели как места притяжения современного туризма. Факторы, влияющие на развитие и организацию гостиничного дела. Инновации и тренды гостиничных технологий
	Практическое задание 22 /4 часа	Выполните задания: 1. Заполните таблицу «Основные тенденции в индустрии гостеприимства». 2. Дайте развернутый ответ на вопрос: Какие тенденции в сфере гостиничных технологий Вам кажутся наиболее перспективными и полезными и для гостиничного бизнеса, и для гостей отеля?
	Тестирование /2 часа	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

4. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

4.1. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

В процессе обучения используется тестирование как форма текущего контроля успеваемости.

Формой промежуточной аттестации по разделам, дисциплинам (модулям) программы является зачет и (или) дифференцированный зачет.

Промежуточная аттестация включает в себя прохождение тестирования и выполнение практического задания. Время, отведенное на промежуточную аттестацию, входит в общую трудоемкость освоения раздела, дисциплины (модуля) программы и проводится в форме, указанной в учебном плане.

4.2. Формы итоговой аттестации

Итоговая аттестация по программе профессиональной переподготовки предназначена для комплексной оценки уровня знаний обучающегося с учетом целей обучения для установления соответствия уровня знаний обучающегося квалификационным требованиям; для рассмотрения вопросов о предоставлении обучающемуся по результатам обучения права вести профессиональную деятельность и выдаче диплома о профессиональной переподготовке.

Итоговая аттестация проводится в форме междисциплинарного экзамена по программе обучения, включающего вопросы по всем разделам, дисциплинам (модулям).

4.3. Критерии оценки результатов освоения образовательных программ

Результаты промежуточной аттестации за освоение обучающимся раздела, дисциплины (модуля) программы оцениваются по стобалльной шкале в следующем соотношении:

- по результатам тестирования на освоение раздела, дисциплины (модуля) – максимально 70 баллов;
- практическое задание по итогам освоения раздела, дисциплины (модуля) – максимальное количество суммарно за все практические задания в разделе, дисциплине (модуле) – 30 баллов.

Количество баллов по стобалльной системе	Результат аттестации в форме «зачет»	Отметка по четырехбалльной системе
81-100	«зачтено»	«отлично»
61-80	«зачтено»	«хорошо»
51-60	«зачтено»	«удовлетворительно»
50 и менее	«не зачтено»	«неудовлетворительно»

По результатам итоговой аттестации выставляются отметки в соответствии со следующими критериями оценивания:

Количество баллов по стобальной системе	Отметка по четырехбалльной системе
91-100	«отлично»
81-90	«хорошо»
70-80	«удовлетворительно»
менее 70	«неудовлетворительно»

Оценка результатов освоения образовательных программ осуществляется Итоговой аттестационной комиссией в соответствии со следующими критериями:

- отметка «отлично» выставляется обучающемуся, показавшему полное освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков, компетенций), всестороннее и глубокое изучение литературы;

- отметка «хорошо» выставляется обучающемуся, показавшему освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков, компетенций), предусмотренных программой, допустившему несущественные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий;

- отметка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, показавшему частичное освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков, компетенций), предусмотренных программой, сформированность не в полной мере новых компетенций и профессиональных умений для осуществления профессиональной деятельности;

- отметка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, не показавшему освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков, компетенций), предусмотренных программой, допустившему серьезные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

4.4. Оценочные материалы

Оценочные материалы по программе профессиональной переподготовки размещены на платформе СДО и включают следующие оценочные средства: задания в тестовой форме, практическая работа.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной и итоговой аттестации

1. Как называется вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда?

Выберите один ответ:

1. гарантированное бронирование
2. негарантированное бронирование
3. согласованное бронирование

2. Что могут сделать для получения нового продукта гостиничные предприятия?

Выберите один или несколько ответов:

1. Привлечь специализированные фирмы на договорных началах для разработки нового продукта
2. Привлечь эксперта в области гостиничного сервиса для консультирования персонала
3. Приобрести новый продукт путем его покупки у других гостиничных предприятий

4. Вступить в любое гостиничное объединение (гостиничная цепь, франчайзинг, договор на управление), где также появляется возможность использования нового продукта

3. Чем характеризуются гостиницы как средства размещения?

Выберите один или несколько ответов:

1. сгруппированы в классы и категории в зависимости от конкретного оборудования и особенностей предоставляемых услуг
2. характеризуются предоставлением гостиничных услуг
3. обладают определенным специально обученным персоналом
4. обладают номерным фондом, превышающим определенный минимум

4. Что включают в себя целевые гостиницы?

Выберите один или несколько ответов:

1. Гостиницы для отдыха
2. Гостиницы, работающие только два сезона
3. Гостиницы делового назначения

5. Верны ли следующие суждения?

А. Во всех планировочных решениях основным структурным элементом жилого этажа является номер.

Б. Архитектурно-планировочное решение, размеры, пропорции и вместимость залов для посетителей в пределах предприятий питания, функционирующих в гостинице, индивидуальны.

Выберите один ответ:

1. Верно только А
2. Верно только Б
3. Оба суждения неверны
4. Оба суждения верны

6. Вставьте пропущенную информацию:

Под _____ понимается совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением.

Выберите один ответ:

1. качеством
2. материально-технической базой
3. технологией обслуживания
4. компетентностью

7. Какие факторы воздействуют на качественное обслуживание в гостиничном предприятии, по мнению В.Г. Гуляева?

Выберите один или несколько ответов:

1. Прогрессивная технология обслуживания
2. Управление качеством обслуживания, что включает разработку и внедрение стандартов качества, обучение персонала, контроль, корректировку, совершенствование обслуживания на всех участках деятельности гостиницы

3. Состояние материально-технической базы
4. Высокий профессионализм и компетентность обслуживающего персонала

8. Что должно быть заполнено при оформлении регистрации?

Выберите один ответ:

1. 1 экземпляр анкеты по форме № 5 на каждого регистрируемого человека
2. 2 экземпляра анкеты по форме № 5 на регистрируемую группу
3. 2 экземпляра анкеты по форме № 5 на каждого регистрируемого человека

9. Как производятся расчеты с проживающими клиентами?

Выберите один или несколько ответов:

1. За наличные деньги
2. По кредитным картам
3. По безналичному расчету (по перечислению денежных средств организациями на счет гостиницы)
4. Ваучерами

10. Что запрещено принимать от гостей сотрудникам камеры хранения?

Выберите один или несколько ответов:

1. Продукты
2. Воспламеняющиеся и токсичные предметы
3. Предметы заведомо известной высокой стоимости
4. Хрупкие вещи
5. Крупногабаритные предметы

Примеры заданий для практической работы

1. Выполните задания:

1. Какую управленческую форму Вы бы выбрали и рычаг управления, а также, на каких принципах и методах управления персонала Вы бы выстроили свою работу?
2. Разработать кадровую политику на примере любой организации.

2. Выполните задания:

1. Заполните таблицу «Основные нововведения выдающихся организаторов гостиничного бизнеса».
2. Перечислите основные проблемы в современной гостиничной индустрии в России.

5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

5.1. Материально-технические условия реализации программы

Образовательная организация располагает материально-технической базой, обеспечивающей реализацию образовательной программы и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

5.2. Требования к материально-техническим условиям со стороны обучающегося (потребителя образовательной услуги)

Рекомендуемая конфигурация компьютера:

- Разрешение экрана от 1280x1024
- Pentium 4 или более новый процессор с поддержкой SSE2
- 512 Мб оперативной памяти
- 200 Мб свободного дискового пространства
- Современный веб-браузер актуальной версии (Firefox 22, Google Chrome 27, Opera 15, Safari 5, Internet Explorer 8 или более новый).

5.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Образовательная организация обеспечена электронными учебниками, учебно-методической литературой и материалами по всем разделам, дисциплинам (модулям) программы. Образовательная организация также имеет доступ к электронным образовательным ресурсам (ЭОР). Образовательная организация имеет удаленный доступ ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (<http://www.biblioclub.ru/>).

При реализации программ с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в Образовательной организации созданы условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя:

- электронные информационные ресурсы
- электронные образовательные ресурсы
- совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств.

Данная среда способствует освоению обучающимися программ в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся.

Электронная информационно-образовательная среда Образовательной организации обеспечивает возможность осуществлять следующие виды деятельности:

1. Планирование образовательного процесса.
2. Размещение и сохранение материалов образовательного процесса.
3. Фиксацию хода образовательного процесса и результатов освоения программы.
4. Контролируемый доступ участников образовательного процесса к информационным образовательным ресурсам в сети Интернет.
5. Проведение мониторинга успеваемости обучающихся.

Список литературы и информационных источников

1. Амирова, З. Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства: учебное пособие: [16+] / З. Б. Амирова; Московская государственная академия водного транспорта, Кафедра

- «Гостиничного и туристического бизнеса». – Москва: Альтаир: МГАВТ, 2014. – 85 с.: табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429691> (дата обращения: 17.01.2025). – Библиогр. в кн. – Текст: электронный.
2. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев; Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина. – Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2016. – 74 с.: табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=688978> (дата обращения: 17.01.2025). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7996-1847-6. – Текст: электронный.
3. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва: Логос, 2008. – 320 с. – (Новая университетская библиотека). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84867> (дата обращения: 17.01.2025). – ISBN 978-5-98704-272-7. – Текст: электронный.
4. Введение в направление профессиональной подготовки «Гостиничное дело»: учебное пособие: [16+] / Е. В. Кулагина, С. А. Кацнель, О. В. Лукина, О. В. Автюхова; Омский государственный технический университет. – Омск: Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. – 111 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683234> (дата обращения: 17.01.2025). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8149-3110-8. – Текст: электронный.
5. Грицай, М. А. Финансово-экономический анализ деятельности гостиницы: учебное пособие / М. А. Грицай; Омский государственный технический университет. – Омск: Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2017. – 187 с.: табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493321> (дата обращения: 17.01.2025). – Библиогр.: с. 177-178. – ISBN 978-5-8149-2426-1. – Текст: электронный.
6. Главчева, С. И. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие: [16+] / С. И. Главчева, Е. И. Коваленко; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2010. – 407 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228959> (дата обращения: 17.01.2025). – ISBN 978-5-7782-1503-0. – Текст: электронный.
7. Еланцева, О. П. Документационное обеспечение деятельности гостиниц: учебное пособие: [16+] / О. П. Еланцева; Тюменский государственный университет. – Тюмень: Тюменский государственный университет, 2013. – 324 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572224> (дата обращения: 17.01.2025). – Библиогр.: с. 303 - 308. – ISBN 978-5-400-00866-5. – Текст: электронный.
8. Ермакова, Ж. Экономика и организация средств размещения: практикум: учебное пособие / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Н. Лучко; Оренбургский государственный университет. – Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2013. – 100 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259180> (дата обращения: 17.01.2025). – Текст: электронный.
9. Ермакова, Ж. Профессиональная этика и этикет: практикум: учебное пособие / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Ю. Холодилина; Оренбургский государственный университет, Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма. – Оренбург: Оренбургский

государственный университет, 2013. – 104 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259114> (дата обращения: 17.01.2025). – Текст: электронный.

10. Калужский, М. Л. Маркетинг: учебник: [16+] / М. Л. Калужский. – Изд. 2-е. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2021. – 218 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598991> (дата обращения: 17.01.2025). – ISBN 978-5-4499-1657-0. – DOI 10.23681/598991. – Текст: электронный.

11. Макринова, Е. И. Технологии продаж в туризме и гостеприимстве: учебное пособие: [16+] / Е. И. Макринова, Т. Ю. Симонова, Е. О. Святая. – Москва: Директ-Медиа, 2022. – 180 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690378> (дата обращения: 17.01.2025). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-3162-7. – DOI 10.23681/690378. – Текст: электронный.

12. Райли, М. Управление персоналом в гостеприимстве: учебник / М. Райли. – Москва: Юнити-Дана, 2017. – 191 с.: ил. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684629> (дата обращения: 17.01.2025). – ISBN 5-238-00873-2. – Текст: электронный.

13. Рот, Ю. Межкультурная коммуникация: теория и тренинг: учебно-методическое пособие / Ю. Рот, Г. Коптельцева. – Москва: Юнити-Дана, 2017. – 223 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684532> (дата обращения: 17.01.2025). – Библиогр. в кн. – ISBN 5-238-01056-7. – Текст: электронный.

14. Руф, Ю. Н. Бухгалтерский учет в сервисном предприятии: учебное пособие: [16+] / Ю. Н. Руф, А. В. Ширяев; Тюменский государственный университет. – Тюмень: Тюменский государственный университет, 2013. – 127 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=571623> (дата обращения: 17.01.2025). – Библиогр.: с. 113 - 116. – ISBN 978-5-400-00865-8. – Текст: электронный.

15. Сергеева, Ю. С. Гостиничный бизнес: учебное пособие / Ю. С. Сергеева. – Москва: Приор-издат, 2009. – 143 с. – (Конспект лекций. В помощь студенту). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=72787> (дата обращения: 17.01.2025). – ISBN 978-5-9512-0896-5. – Текст: электронный.

16. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие: [16+] / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, К. Ю. Михайлова, Т. А. Радишаускас; Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра туризма и сервиса. – Ставрополь: Секвойя, 2016. – 74 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027> (дата обращения: 17.01.2025). – Библиогр. в кн. – Текст: электронный.

17. Сухов, Р. И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций: учебник / Р. И. Сухов; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2016. – 196 с.: схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320> (дата обращения: 17.01.2025). – Библиогр.: с. 162. – ISBN 978-5-9275-2191-3. – Текст: электронный.

18. Трухачев, А. В. Туризм. Введение в туризм: учебник: [16+] / А. В. Трухачев, И. В. Таранова. – Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2013. – 396 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=233099> (дата обращения: 17.01.2025). – ISBN 978-5-59596-0862-0. – Текст: электронный.

19. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством: вводный курс: учебник / Джон Р. Уокер; пер. с англ. В. Н. Егоровой. – Москва: Юнити-Дана, 2017. – 879 с.: ил., табл. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615886> (дата обращения: 17.01.2025). – ISBN 5-238-00990-9. – Текст: электронный.
20. Чернышева, Т. Л. Анимационные технологии в сфере услуг: учебное пособие: [16+] / Т. Л. Чернышева; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 94 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576171> (дата обращения: 17.01.2025). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3195-5. – Текст: электронный.

5.4. Кадровое обеспечение программы

Реализация программы профессиональной переподготовки обеспечивается педагогическими работниками, требование к квалификации которых регулируется законодательством Российской Федерации в сфере образования и труда.

Актуализация дополнительной профессиональной программы

№ пп	Содержание изменений	Раздел, в который вносятся изменения и дополнения	Дата внесения изменений