

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Институт отраслевого менеджмента
Факультет гостеприимства

УТВЕРЖДЕНА
ученым советом РАНХиГС
(в составе ДПП)
Протокол от «26» декабря 2023 г. № 23

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ 1
«Управление операционной деятельностью в гостиничном бизнесе: технологии
работы, стандарты, аудит»
ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
профессиональной переподготовки
«Управление бизнесом в индустрии гостеприимства»

Москва, 2023

Разработчик:
директор программы
Факультета гостеприимства ИОМ


(подпись)

О.В. Гончарова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи модуля.....	4
2. Планируемые результаты обучения модуля.....	4
3. Объем модуля.....	6
4. Структура и содержание модуля.....	8
4.1. Структура модуля.....	8
4.2. Содержание модуля.....	10
5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по модулю.....	10
6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по модулю.....	11
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение модуля.....	16
Нормативные правовые документы	
Основная литература	
Дополнительная литература	
Интернет-ресурсы	
Справочные системы	
8. Материально-техническое и программное обеспечение модуля.....	23

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ МОДУЛЯ

Основной целью модуля является совершенствование имеющихся и получение новых компетенций, необходимых для осуществления оперативного управления операционной деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

Основными задачами модуля являются:

Знать:

- законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;
- принципы и правила работы с нормативно-методической документацией;
- основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения;
- требования к разработке регламентов процессов;
- специализированные программы, используемых в гостиничных комплексах;

Уметь:

- осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения

Владеть:

- навыками систематизации собранной информации о процессе подразделения организации или административном регламенте подразделения организации;
- навыками оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности предприятия.

2. Планируемые результаты обучения модуля

Таблица 1

Планируемые результаты обучения модуля

Виды деятельности	Трудовые функции ПСК формируются	Знания	Умения	Практический опыт
Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. ¹	ПСК-1. Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.	- основ организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; - методов оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;	- осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; - осуществлять координацию и контроль, проводить оценку	- оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; - планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов)

¹ - Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 г. № 282н, обобщенная трудовая функция В, код В/01.6.

		<ul style="list-style-type: none"> - видов бизнес-моделей; - этапов построения бизнес-моделей компании; - основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных. 	<ul style="list-style-type: none"> эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; - владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения. 	<ul style="list-style-type: none"> гостиничного комплекса; - организации контроля исполнения персоналом принятых решений.
Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания. ²	ПСК-2. Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания.	<ul style="list-style-type: none"> - законодательства Российской Федерации, регулирующего деятельность предприятий питания; - основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; - теорий мотивации и обеспечения лояльности персонала; - основ финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания. 	<ul style="list-style-type: none"> - владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребностей предприятий питания в материальных и трудовых ресурсах; - осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности предприятия питания; - владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций. 	<ul style="list-style-type: none"> - оценки материальных ресурсов департаментов (служб, отделов); - оценки функциональных возможностей персонала департаментов (служб, отделов); - планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания; - координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов).
Регламентация процессов подразделений организации или разработка административных регламентов подразделений организации. ³	ПСК-3. Сбор информации о процессе подразделения организации с целью разработки регламента данного процесса или административного регламента подразделения организации.	<ul style="list-style-type: none"> - российского и международного законодательства, локальных нормативных актов, отчетных документов, необходимых для выполнения процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; - теории процессного управления; - принципов классификации процессов; - методов структурирования процессов; 	<ul style="list-style-type: none"> - анализировать информацию о границах процесса, требований к процессу, цели процесса или административного регламента; - анализировать зоны ответственности заинтересованных сторон процесса, действующие нормативы, ресурсы, входы, выходы и показатели процесса или административного регламента; 	<ul style="list-style-type: none"> - определения целей, границ процессов, входов и выходов процессов подразделения организации или административного регламента подразделения организации; - определения заинтересованных сторон, собственника и участников процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации;

² - Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 г. № 281н, обобщенная трудовая функция В, код В/01.6.

³ - Профессиональный стандарт «Специалист по процессному управлению», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 248н, обобщенная трудовая функция А, код А/01.6.

		<ul style="list-style-type: none"> - основ операционного менеджмента; - методов сбора информации (наблюдения, фиксации данных, хронометража, фотографии рабочего дня, техники проведения интервью и анкетирования, анализа документов и отчетной информации, изучения обратной связи от заинтересованных сторон). 	<ul style="list-style-type: none"> - анализировать состав и последовательность операций, составляющих процесс или административный регламент; - находить необходимые документы и информацию о процессе или административном регламенте в бумажном и электронном виде в информационных системах; - выполнять наблюдения, интервью и анкетирование. 	<ul style="list-style-type: none"> - выяснения последовательности выполнения работ в процессе подразделения организации или административном регламенте подразделения организации; - навыков сбора информации о действующей системе планирования и отчетности работы процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации.
Общепрофессиональные компетенции ОПК⁴ совершенствуются		Знания	Умения	Практический опыт
ОПК-1. Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории.		<ul style="list-style-type: none"> - законодательства Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; - принципов и правил работы с нормативно-методической документацией; - основ организации деятельности гостиниц и иных средств размещения. 	<ul style="list-style-type: none"> - использовать программное обеспечение для разработки регламентов процессов или административных регламентов; - разрабатывать локальные нормативные акты в соответствии с нормативно-методическими документами. 	<ul style="list-style-type: none"> - оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельностью предприятия.
ОПК-2. Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем.		<ul style="list-style-type: none"> - теории процессного управления; - методов классификации информации о процессе и окружении процесса; - основ операционного менеджмента; - основы моделирования бизнес-процессов; - требований к разработке регламентов процессов; 	<ul style="list-style-type: none"> - анализировать бизнес-модель; - оценивать ресурсы, необходимые для усовершенствования процессов; - определять политику установления цен на услуги предприятий сферы гостеприимства; - определять среднюю сумму счёта и 	<ul style="list-style-type: none"> - формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса, предприятий питания; - определения форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, предприятий питания;

⁴ - Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденный приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 11 августа 2020 г. № 970.

	- специализированных программ, используемых в гостиничных комплексах.	планировать программы, позволяющие увеличивать размер среднего чека; - рассчитывать размер возможных скидок на услуги предприятий сферы гостеприимства; - обосновывать экономически программу скидок; - оформлять результаты контроля выполнения регламента процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; - разрабатывать схемы процессов или административных регламентов.	- оценки и прогнозирования рисков принимаемых решений по моделированию и реорганизации бизнес-процессов; - систематизации собранной информации о процессе подразделения организации или административном регламенте подразделения организации.
--	---	--	---

3. Объем модуля

Общая трудоемкость модуля составляет 70 академических часов: 42 часа контактной работы со слушателями, включая 2 часа на промежуточную аттестацию в виде зачёта, 28 часов на самостоятельную работу слушателя. Распределение трудоемкости дисциплины по видам занятий представлено в таблице.

Таблица 2

Объем модуля и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.) / в интерактивной форме	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)
Контактная работа слушателей с преподавателем, в том числе		40
лекционного типа (Л) / Интерактивные занятия (ИЗ)		30

Вид учебной работы		Количество часов (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)/в интерактивной форме	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)
лабораторные занятия (практикум (ЛЗ)/ Интерактивные занятия (ИЗ)			
Практические (семинарские) занятия (ПЗ) Интерактивные занятия (ИЗ)			10
Самостоятельная работа слушателя (СРС)			28
Промежуточная аттестация	форма		зачет
	час.		2
Общая трудоемкость по учебному плану (час./з.е.)			70

4. Структура и содержание модуля

4.1 Структура модуля

Таблица 3

Структура модуля

№п/п	Наименование (модуля/раздела/дисциплины/темы)	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.					Самостоятельная работа, час	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация (форма/час)	Код компетенции
			Всего	В форме практической подготовки	В том числе				Всего	В форме практической подготовки	В том числе						
					Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной	Контактная самостоятельная работа, час				Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной	Контактная самостоятельная работа, час				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1.	Модуль 1 "Управление операционной деятельностью в гостиничном бизнесе: технологии работы, стандарты, аудит"	70							42		30	10		28	-	3 (Д) / 2	ОПК-1 ОПК-2 ПСК-1 ПСК-2 ПСК-3
1.1	Тема 1. Управление качеством услуг в индустрии гостеприимства	16							8		6	2		8	-		ОПК-1 ОПК-2 ПСК-1 ПСК-2 ПСК-3

1.2	Тема 2. Стандартизация, классификация гостиниц и иных средств размещения	14						8		6	2		6	-		ОПК-1 ОПК-2 ПСК-1 ПСК-2 ПСК-3
1.3	Тема 3. Операционные стандарты и стандарты рабочих процедур структурных подразделений гостиницы	14						8		6	2		6	-		ОПК-1 ОПК-2 ПСК-1 ПСК-2 ПСК-3
1.4	Тема 4. Процедуры сервисного аудита на предприятиях индустрии гостеприимства	12						8		6	2		4	-		ОПК-1 ОПК-2 ПСК-1 ПСК-2 ПСК-3
1.5	Тема 5. Практический инструментарий управления персоналом	12						8		6	2		4	-		ОПК-1 ОПК-2 ПСК-1 ПСК-2 ПСК-3
	Итого:	70						42		30	10		28	-	3 (Д) / 2	

З - зачет, Д – с применением дистанционных технологий

4.2 Содержание модуля

Таблица 4

Содержание модуля

Номер темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
Тема 1	Современные тенденции развития рынка гостиничных услуг. Специфика управления гостиничным предприятием. Классификация гостиниц. Номерной фонд. Европейский стандарт. Структура гостиницы. Функционал основных подразделений. Управление качеством услуг в гостинице. Система менеджмента качества. Формирование и разработка системы стандартов. Международные стандарты.
Тема 2	Законодательная база сферы гостеприимства и туризма: правовые аспекты деятельности. Обязательная классификация объектов в РФ: нормативно-законодательная база.
Тема 3	Операционные стандарты и стандарты рабочих процедур структурных подразделений гостиницы. Операционная эффективность структурных подразделений гостиницы. Проектирование организационной структуры гостиницы. Процесс формирования и разработки системы стандартов. Основные болевые точки в работе служб. Построение SOP. Автоматизация бизнес-процессов гостиницы: формирование счетов к оплате, расчеты с гостями; биллинг, включая местные, междугородние и международные телефонные переговоры, платное телевидение, доступ в Интернет; сбор информации о состоянии гостиничных номеров; управление профайлами гостей.
Тема 4	Процедуры сервисного аудита в гостинице. Mystery shopping - процедуры сервисного аудита, аудит операционных процедур, комплексный аудит гостиницы. Практика проведения процедур сервисного и операционного аудита в гостинице. Оцениваемые параметры: количественные и качественные показатели. Разработка сценария.
Тема 5	Разработка и реализация HR-стратегии. Тренды в управлении персоналом. Комплексная диагностика системы управления персоналом. Отбор, найм и адаптация персонала: источники поиска персонала. Разработка профиля должности и профиля компетенций для кандидата, исходя из задач организации.

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей модуля

Трудоемкость самостоятельной работы слушателей по модулю «Управление операционной деятельностью в гостиничном бизнесе: технологии работы, стандарты, аудит» составляет 28 академических часов.

Темы (вопросы), выносимые на самостоятельное изучение

Номер темы	Темы (вопросы), выносимые на самостоятельное изучение	Количество часов
1	Внутренние коммуникации. Технические возможности современного рынка программного обеспечения для гостиничных предприятий.	8
2	Паспорт безопасности средства размещения. Практика оценки результативности контрольно-надзорной деятельности в области оказания гостиничных услуг.	6
3	Статистика и анализ как платформа для принятия грамотного управленческого решения.	6
4	Формы отчетности, технологии сбора информации. Анализ результатов. Рекомендации по использованию результатов	4
5	Показатели, используемые для оценки эффективности и мотивации персонала.	4
Итого:		28

Примерный перечень заданий для практических (семинарских) занятий:

1. Разработать структуру своего гостиничного предприятия.
2. Сформировать систему стандартов своего гостиничного предприятия.
3. Проанализировать соответствие классификации своего гостиничного предприятия согласно требованиям обновленного положения о классификации гостиниц.
4. Проанализировать операционную эффективность структурных подразделений гостиницы.
5. Разработать программу комплексного аудита гостиницы.
6. Разработать HR-стратегию своего гостиничного предприятия.

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Текущий контроль успеваемости по модулю не предусмотрен.

Промежуточная аттестация по модулю «Управление операционной деятельностью в гостиничном бизнесе: технологии работы, стандарты, аудит» проводится в форме зачета/опроса по оцениванию фактических результатов обучения слушателей и осуществляется ведущим преподавателем. Для успешного прохождения зачета необходимо дать развернутый ответ на 5 вопросов на выбор преподавателя.

Перечень вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию

1. Характеристики организации как объекта управления. Объекты и субъекты управления.
2. Содержание управленческой деятельности с точки зрения характеристик организации.
3. Внутренняя среда организации, принципы ее структурирования, методы анализа.
4. Внешняя среда организации, принципы ее структурирования, методы анализа. Формы взаимодействия организации с внешней средой.
5. Формулирование организационных целей. Цели и подцели.
6. Система ключевых показателей эффективности (KPI) функционирования коммерческой организации.
7. Стратегическое планирование: необходимость и сущность.
8. Центры принятия решений и управленческие зоны. Принятие управленческих решений в условиях неопределенности и риска.
9. Информационное обеспечение менеджмента: назначение, функции, требования к управленческой информации.
10. Сферы применения информационных технологий в управлении.
11. Сущность и понятие «управленческая информация», её классификация и требования к ней.
12. Планирование как управленческая функция.
13. Организация и координация как управленческие функции.
14. Мотивирование как управленческая функция. Методы мотивирования персонала.
15. Место контроля в общей концепции управленческой деятельности, типы и объекты контроля.
16. Жизненный цикл организации. Концепции жизненного цикла организации Л. Грейнера и А. Адизеса. Характеристика основных этапов жизненного цикла.
17. Модель антикризисного управления. Модель Грейнера-Адизеса.
18. Организационная структура: потребность в ее конкретной модели. Типы организационных структур.
19. Организационная культура. Моделирование организационной культуры.
20. Управление организационными изменениями. Преодоление сопротивления персонала изменениям. Инжиниринг и реинжиниринг бизнес процессов.
21. Проектирование услуг и выбор процесса обслуживания.
22. Операционный менеджмент: понятие, содержание, цели, задачи и функции.
23. Инструменты и приемы операционного менеджмента в сфере предоставления услуг.
24. Операционная стратегия и конкурентоспособность компании. Базовые стратегии конкуренции: характеристики, отличительные черты.
25. Сущность операционной стратегии и ее взаимосвязь с корпоративной стратегией.
26. Процессный и функциональный подходы к управлению на предприятии.

27. Разработка стратегии. Пирамида разработки стратегии: корпоративная, деловая, функциональная и операционная.
28. Типы рисков в организации. Подходы к оценке рисков.
29. Ориентация на потребителя как ключевой принцип менеджмента качества. Внешние и внутренние потребители организации. Отслеживание и удовлетворение требований различных групп потребителей.
30. Сущность понятия качество. Качество как источник конкурентного преимущества. Современные концепции управления качеством.
31. Категории качества продуктов и услуг. Система менеджмента качества: основные группы требований, структура и управление документацией системы менеджмента качества.
32. Оценка персонала: методы и критерии.
33. Сравнительная характеристика внутренних и внешних источников набора персонала. Организация работы по адаптации вновь принятых работников в организацию.
34. Оценка степени удовлетворенности/неудовлетворенности потребителей. Понятие лояльности потребителей.
35. Стратегии охвата рынка. Недифференцированный, дифференцированный, целевой маркетинг.
36. Методы измерения отношения потребителей. Шкала Осгуда. Шкала Лайкерта.
37. Жизненный цикл товара, его этапы. Матрица БКГ.
38. Товарный ассортимент и товарная номенклатура, управление ими.
39. Виды и методы стимулирования сбыта. Личная продажа как элемент коммуникационной и сбытовой политики.
40. Понятие и структура операционных стандартов (процедур) и бизнес-процессов гостиничного предприятия. Принципы разработки операционных процедур и их роль при формировании структуры управления.
41. Взаимосвязь между бизнес-процессами и гостиничными стандартами. Особенности разработки, внедрения и контроля операционных процедур.
42. Процесс формирования и разработки системы стандартов в гостинице. Основные болевые точки в работе служб гостиницы.
43. Процедуры сервисного аудита в гостинице.
44. Использование метода Mystery shopping для проведения комплексного аудита гостиницы. Практика проведения процедур сервисного и операционного аудита в гостинице.
45. Структура административно-управленческого аппарата гостиницы. Стратегические цели и тактические задачи менеджмента гостиницы.
46. Основные модели управления гостиничным бизнесом. Принципы классификация гостиниц по типу, размеру и позиционированию продукта.
47. Конкурентоспособность гостиничного предприятия. Специфика выявления конкурентных преимуществ гостиницы.
48. Характеристика современной гостиничной индустрии в Российской Федерации. Проблемы и перспективы.

49. Международная классификация средств размещения в соответствии с рекомендациями United Nations World Tourism Organization (UNWTO).
50. Организационная структура гостиницы. Состав служб, их функции и принципы организации работы.
51. Понятие и специфика гостиничного продукта. Структура и уровни гостиничного продукта.
52. Сегментный анализ гостиничного рынка и организация позиционирования продукта гостиницы.
53. Функции и виды каналов сбыта услуг (политика продаж) в гостиничном бизнесе. Оценка эффективности работы гостиницы с каналами сбыта.
54. Понятие и виды тарифов в гостиничном бизнесе. Особенности тарифной политики гостиницы. Технологии максимизации доходов номерного фонда гостиницы.
55. Факторы, влияющие на формирование ценовой политики отеля. Понятие динамического ценообразования в гостиничном бизнесе.
56. Ключевые показатели эффективности отеля. Качественные и количественные показатели. Источники получения информации.
57. Принципы построения политики управления персоналом в гостинице, её цели и задачи.
58. Сменность персонала и типология заработной платы в гостиничном бизнесе. Влияние типа заработной платы на управляемость персонала.
59. Особенности адаптации и обучения персонала в гостиничном бизнесе.
60. Текучесть кадров в гостиничном бизнесе и методы удержания персонала. Критический показатель текучести кадров и его влияние на устойчивость гостиничного предприятия.
61. Система отчётности, применяемая в гостиничном бизнесе в соответствии с российским законодательством.
62. Принципы формирования и направления деятельности департамента гостиницы (на примере любого департамента гостиницы). Кадровый состав, распределение полномочий, формирование политики качества, отчетность.
63. Принципы расчета, толкование и методы анализа основных финансовых индикаторов и операционных метрик (на примере любого департамента гостиницы).
64. Формирование тарифной политики гостиницы.
65. Методики расчета численности персонала и составления штатного расписания структурных подразделений гостиницы.
66. Модель конфликта как процесса. Функциональный и дисфункциональный конфликт. Методы управления конфликтом.
67. Управленческая отчетность как инструмент эффективного управления. Ключевые факторы успеха при формировании управленческой отчетности.
68. Маркетинговый анализ рынка гостиничных услуг. Необходимая информация, оценка конкурентной среды. Методы анализа существующего рыночного предложения на гостиничном рынке.

69. Методы и инструменты анализа спроса и предложения гостиничных услуг. Метод рыночного проникновения. Метод конкурентных индексов.
70. Методы прогнозирования средней стоимости номера. Метод конкурентного позиционирования. Формула Хуббарта. Эмпирический метод. Метод рыночной сегментации.
71. Понятие центров финансовой ответственности (ЦФО). Принципы выделения ЦФО в гостиничном комплексе.
72. Определение, этапы и разделы бюджетирования доходов в отеле (на примере любого департамента).
73. Характеристика, процесс и составные части отчета руководителя по итогам операционной деятельности за год (на примере любого департамента)
74. Характеристика основных и дополнительных услуг бизнес-отелей. Требования к проектированию номерного фонда, комплекса питания и предоставления услуг в соответствии с запросами основного контингента гостей.
75. Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемые аккредитованными организациями.
76. Формы и методы контроля в гостиничном бизнесе
77. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Порядок оформления проживания.
78. Основные типы договоров, применяемых в гостиничном бизнесе.
79. Особенности потребительского поведения. Методы классификации гостей в зависимости от позиционирования гостиничного предприятия.
80. Классификация предприятий общественного питания в соответствии с ГОСТом ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания.
81. Влияние концепции заведения на организацию производства предприятия питания: на примере любой концепции.
82. Понятие программы комплексного управления качеством обслуживания гостей в ресторане/баре. Критерии оценки качества.
83. Методы контроля качества обслуживания гостей в ресторане. Основные факторы, влияющие на качество обслуживания гостей в зале ресторана.
84. Основные принципы системы безопасности пищевой продукции НАССР.
85. Основы экспертизы и товароведения продовольственных товаров.
86. Инвентаризация на предприятиях общественного питания: цели и задачи, состав, порядок проведения, анализ результатов и выводы
87. Алгоритм составления меню: этапы, расчеты, запуск. Типология меню.
88. Разработка политики закупок. Методы поиска, выбора и оценки поставщика, типы договорных отношений в гостиничном бизнесе.
89. Требования охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности в гостинице.
90. Виды, категории и характеристика нормативных документов по санитарии и гигиене предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса.

91. Принципы планирования потребностей в работниках зала ресторана и бара и порядок расчета их необходимого количества с учетом праздничных дней и сезонных факторов.
92. Операционные показатели работы ресторана/бара и порядок их расчета.
93. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".
94. Характеристика паспорта безопасности средства размещения.
95. Классификация гостиниц и иных средств размещения в соответствии с Приказом Минкультуры России от 03.12.2012 N 1488 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями".
96. Требования к обслуживающему персоналу гостиниц в соответствии с ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу».
97. ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.
98. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».
99. Применение профстандартов в управлении персоналом: подбор, оценка и обучение. Правила использования профстандарта организации.
100. Квалификационные требования к работникам гостиничной сферы в соответствии с профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Таблица 6

Критерии оценки знаний слушателя на зачете

Зачтено – не зачтено	Требования к знаниям
Зачтено	заслуживает слушатель, показавший полное освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), всестороннее и глубокое изучение литературы, публикаций; умение выполнять задания с привнесением собственного видения проблемы, собственного варианта решения практической задачи, проявивший творческие способности в понимании и применении на практике содержания обучения.
Не зачтено	выставляется слушателю, не показавшему освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), предусмотренных программой, допустившему серьезные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не справившемуся с выполнением итогового зачета по программе.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МОДУЛЯ

Тема 1. Управление качеством услуг в индустрии гостеприимства Нормативные правовые документы

1. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 13.06.2023) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"
2. Федеральный закон от 02.12.2019 N 419-ФЗ "О внесении изменений в статьи 1 и 5 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии"
3. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.08.2023) "О защите прав потребителей"
4. Федеральный закон от 02.01.2000 N 29-ФЗ (ред. от 13.07.2020) "О качестве и безопасности пищевых продуктов" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2022).
5. Федеральный закон от 18.07.2006 N 109-ФЗ (ред. от 31.07.2023) "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации"
6. Федеральный закон от 21.12.1994 N 69-ФЗ (ред. от 19.10.2023) "О пожарной безопасности".
7. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 (ред. от 26.12.2022) "Об утверждении Положения о классификации гостиниц".
8. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 (ред. от 01.04.2021) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
9. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования». (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 сентября 2015 г. № 1391-ст). <http://www.iso.org>.
10. ГОСТ Р 54603-2011. «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу» (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 08.12.2011 N 737-ст)
11. ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу» (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 ноября 2013 г. N 1674-ст)
12. ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 мая 2014 г. N 459-ст)

Основная литература

1. Теоретические и практические особенности стратегического планирования предприятий сферы услуг : учебное пособие / Е. В. Скиперская, С. С. Вайцеховская, Н. А. Довготько [и др.]. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2022. — 108 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/133773.html>
2. Индустрия гостеприимства: учебное пособие для СПО / составители Н. А. Тимошук. — Саратов: Профобразование, 2021. — 227 с. — ISBN 978-5-4488-1243-9 — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106822.html>
3. Воронцова А. В. Информационное обеспечение гостиничных услуг: учебное пособие / А. В. Воронцова, Д. А. Поночевный. — Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2020. — 150 с. — ISBN 978-5-7937-1848-6. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/118380.html>

Дополнительная литература

1. Дебердиева Н. П. Менеджмент качества: учебник / Н. П. Дебердиева, Т. А. Межецкая. — Тюмень: Тюменский индустриальный университет, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-9961-2076-5. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115044.html>
2. Экономика качества [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Е.В. Нежникова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2019.— 216 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85489.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Тема 2. Стандартизация, классификация гостиниц и иных средств размещения

Нормативные правовые документы

1. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 13.06.2023) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"
2. Федеральный закон от 02.12.2019 N 419-ФЗ "О внесении изменений в статьи 1 и 5 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии"
3. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 (ред. от 26.12.2022) "Об утверждении Положения о классификации гостиниц".
4. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 (ред. от 01.04.2021) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
5. ГОСТ Р 54603-2011. «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу» (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 08.12.2011 N 737-ст)

Основная литература

1. Кухаренко Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности работников сферы гостиничного дела и туризма: учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. — Саратов: Профобразование, 2022. — 145 с. — ISBN 978-5-4488-1357-3.— URL: <https://www.iprbookshop.ru/119291.html>
2. Захарова Н. А. Основы гостиничного дела: учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. —URL: <https://www.iprbookshop.ru/93543.html>

Дополнительная литература

1. Генералова С. В. Менеджмент. Методы и модели разработки и принятия управленческих решений: учебное пособие для СПО / С. В. Генералова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 71 с. — ISBN 978-5-4488-0885-2, 978-5-4497-0709-3.— URL: <https://www.iprbookshop.ru/97410.html>

Тема 3. Операционные стандарты и стандарты рабочих процедур структурных подразделений гостиницы

Нормативные правовые документы

1. Федеральный закон от 03.07.2016 N 238-ФЗ "О независимой оценке квалификации"
2. Федеральный закон от 18.07.2006 N 109-ФЗ (ред. от 31.07.2023) "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации"
3. Федеральный закон от 21.12.1994 N 69-ФЗ (ред. от 19.10.2023) "О пожарной безопасности".
4. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 (ред. от 26.12.2022) "Об утверждении Положения о классификации гостиниц".
5. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 (ред. от 01.04.2021) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
6. Постановление Правительства РФ от 21.09.2020 № 1515 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания».
7. ГОСТ Р 51705.1-2001 «Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования» (утв. и введен в действие постановлением Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 23 января 2001 г. N 31-ст)
8. ГОСТ Р 54603-2011. «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу» (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 08.12.2011 N 737-ст)
9. ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» (утв. и введен в действие

Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 мая 2014 г. N 459-ст)

10. ГОСТ Р 55321-2012 «Услуги населению. СПА-услуги. Общие требования» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18 июля 2023 г. N 555-ст)

11. СП 257.1325800.2016 «Здания гостиниц. Правила проектирования. Buildings of hotels. Regulations of design».

12. Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утвержден Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации 07 мая 2015 г. № 282н).

13. Профессиональный стандарт «Специалист по процессному управлению» (утвержден Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации 17 апреля 2018 г. № 248н).

Основная литература

1. Семенов А. К. Теория менеджмента: учебник / А. К. Семенов, В. И. Набоков. — 2-е изд. — Москва: Дашков и К, 2019. — 491 с. — ISBN 978-5-394-03203-5. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85575.html>

2. Организация работы АХС в гостинице: учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, В. С. Варивода, И. И. Рязанцев. — Ставрополь: Секвойя, 2021. — 79 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121681.html>

3. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>.— ЭБС «IPRbooks»

4. Стерлигова А.Н. Операционный (производственный) менеджмент: Учебное пособие / А.Н. Стерлигова, А.В. Фель. - М.: Инфра-М, 2019. - 312 с.

Дополнительная литература

1. Джон Шоул Первокласный сервис как конкурентное преимущество [Электронный ресурс]/ Джон Шоул — Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2019.— 344 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86759.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Шнорр Ж. П. Экономика организаций сферы гостеприимства: практикум / Ж. П. Шнорр. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2021. — 136 с. — ISBN 978-5-7014-1031-0. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/127002.html>

3. Шёнталер Ф. Бизнес-процессы: языки моделирования, методы, инструменты/ Франк Шёнталер, Андреас Обервайс, Томас Карле; пер. с нем. — М.: Альпина Паблишер, 2019. — 264 с.

Тема 4. Процедуры сервисного аудита на предприятиях индустрии гостеприимства

Нормативные правовые документы

1. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 05.12.2022) "О защите прав потребителей".

2. Федеральный закон от 03.07.2016 N 238-ФЗ "О независимой оценке квалификации"

3. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 (ред. от 26.12.2022) "Об утверждении Положения о классификации гостиниц".

4. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 (ред. от 01.04.2021) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

5. Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утвержден Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации 07 мая 2015 г. № 282н).

6. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования». (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 сентября 2015 г. № 1391-ст). <http://www.iso.org>.

7. ГОСТ Р 54603-2011. «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу» (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 08.12.2011 N 737-ст)
8. ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу» (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 ноября 2013 г. N 1674-ст)
9. ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 мая 2014 г. N 459-ст)

Основная литература

1. Джон Шоул Первоклассный сервис как конкурентное преимущество [Электронный ресурс]/ Джон Шоул — Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2019.— 344 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86759.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Дополнительная литература

1. Муртузалиева Т. В. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма : учебно-практическое пособие для бакалавров / Т. В. Муртузалиева, Т. П. Розанова, Э. В. Тарасенко. — Москва : Дашков и К, 2019. — 166 с. — ISBN 978-5-394-02710-9. —URL: <https://www.iprbookshop.ru/85699.html>
2. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Федцов В.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2019. — 248 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85164.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Тема 5. Практический инструментарий управления персоналом

Нормативные правовые документы

1. Федеральный закон от 03.07.2016 N 238-ФЗ "О независимой оценке квалификации".
2. Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утвержден Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации 07 мая 2015 г. № 282н)
3. ГОСТ Р 54603-2011. «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу» (утв. и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 08.12.2011 N 737-ст)

Основная литература

1. Дейнека А. В. Управление человеческими ресурсами: учебник для бакалавров / А. В. Дейнека, В. А. Беспалько. — 2-е изд. — Москва: Дашков и К, 2020. — 389 с. — ISBN 978-5-394-03561-6. —URL: <https://www.iprbookshop.ru/110943.html>
2. Смарт-технологии в управлении человеческими ресурсами и данными о людях: учебное пособие / Р. А. Долженко, Н. В. Тонких, Е. Е. Лагутина [и др.]. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-1178-6. —URL: <https://www.iprbookshop.ru/118883.html>

Дополнительная литература

1. Мэтьюсон Р. Управление талантами: руководство по выращиванию сильной команды / Чински Р. Мэтьюсон; перевод Ю. Некрасов. — Москва: Альпина Паблишер, 2020. — 232 с. — ISBN 978-5-9614-3202-2.— URL: <https://www.iprbookshop.ru/124519.html>
2. Катценбах Дж. Трансформация корпоративной культуры: важные детали, без которых ничего не работает / Дж. Катценбах, Дж. Томас, Г. Андерсон; перевод И. Окунькова; под редакцией Е. Закомурная. — Москва: Интеллектуальная Литература, 2020. — 176 с. — ISBN 978-5-907274-46-4.— URL: <https://www.iprbookshop.ru/124626.html>
3. Демин Д. Корпоративная культура: Десять самых распространенных заблуждений / Д. Демин. — Москва: Альпина Паблишер, 2019. — 138 с. — ISBN 978-5-9614-1147-8.— URL: <https://www.iprbookshop.ru/82907.html>

Интернет-ресурсы

1. <http://www.pravo.gov.ru/> – Официальный интернет-портал правовой информации
2. www.nnir.ru – Российская национальная библиотека
3. <http://www.rsl.ru/> Российская государственная библиотека
4. <http://www.gpntb.ru/> Государственная публичная научно-техническая библиотека России
5. www.consultant.ru – Справочная правовая система «Консультант-Плюс»
6. www.garant.ru – Справочная правовая система «Гарант»
7. <http://e.lanbook.com/> – Электронная библиотечная система «Издательство «Лань»
4. <http://www.biblio-online.ru> – Электронная библиотека издательства «Юрайт»
5. <http://www.iprbookshop.ru> - Электронная библиотечная система IPRbooks.
6. <http://www.aup.ru/> - Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Книги, статьи, документы и пр.
7. <http://www.uptp.ru/> - Международный журнал «Проблемы теории и практики управления»
8. <http://e-library.ranepa.ru> - электронная библиотека РАНХиГС

Иные источники

1. <http://economy.gov.ru/minrec/main> - Министерство экономического развития Российской Федерации
2. <https://www.russiatourism.ru/> - Федеральное агентство по туризму Минэкономразвития РФ
3. <http://www.gks.ru/> - Федеральная служба государственной статистики
4. <http://www.fsrar.ru/> - Федеральная служба по регулированию алкогольного рынка
5. <https://www.frontdesk.ru/>
6. <http://restoranoff.ru/>
7. <https://www.business.ru/article/>
8. <http://www.horeca-magazine.ru/article/>
9. <https://hotelier.pro/>
10. <http://www.hotelline.ru/>
11. <http://www.SuperChefs.ru>
12. <http://restoranoved.ru/articles/>
13. <http://mir-restoratora.ru/>
14. https://www.retail-loyalty.org/journal_retail_loyalty/
15. <http://prohotelia.com/>
16. <http://restcon.ru/>
17. <https://www.restaurantedge.com>
18. <https://www.mysteryshopperservices.com>
19. <https://www.topserveconsulting.com>
20. <https://www.foodservertips.com>
21. https://www.ey.com/ru/ru/industries/real-estate/real-estate_hospitality
22. <https://www.tourprom.ru/>
23. <https://www.travelline.ru/about/publication/>
24. <http://www.hotelexecutive.ru/>
25. <https://www.openbusiness.ru/>
26. <https://restorator.chef.ru/>
27. <https://utmagazine.ru/posts/8518-restoranny-biznes>
28. <https://haccp-iso.ru/>
29. http://www.системы-качества.пф/haccp_haccp/
30. <http://study.com/academy/lesson/strategic-human-resource-management-definition-importance.html> -Strategic Human Resource Management: Definition & Importance

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МОДУЛЯ

Для обеспечения обучения слушателей по программе повышения квалификации Академия располагает следующей материально-технической базой:

- лекционными аудиториями, оборудованными видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет;
- помещениями для проведения семинарских и практических занятий, оборудованными учебной мебелью;
- библиотекой, имеющей рабочие места для слушателей, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет;
- компьютерными классами.

Программное обеспечение: лицензионные системные программы - операционные системы (Windows, Acrobat Reader, иные), обеспечивающие взаимодействие всех других программ с оборудованием и взаимодействие пользователя персонального компьютера с программами. Универсальные офисные прикладные программы и средства ИКТ, например: программа подготовки презентаций; использование интернета, электронной почты; использование автоматизированных поисковых систем интернета.