



Министерство науки и высшего образования
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Пензенский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ПГУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ПГУ

_____ А.Д.Гуляков

«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дополнительной профессиональной программы
повышения квалификации

«Организация и управление гостиничным комплексом»

Наименование программы

направление подготовки

43.03.03 «Гостиничное дело»

Код и наименование

Профстандарт: 33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц

Пенза
2021

1. Общая характеристика программы

1.1. Цель и задачи реализации программы

Цель: Повышение квалификации и совершенствование компетенций специалистов высшего и среднего звена предприятий, оказывающих гостиничные услуги по вопросам эффективного управления гостиничным предприятием.

Для достижения указанной *цели* предлагается решение следующих *задач*:

- исследовать маркетинговый подход в организации и управлении средствами размещения;
- изучить, различные аспекты работы персонала на гостиничных предприятиях с целью разработки эффективных форм стимулирования трудовой деятельности;
- определить способы активизации ресторанного сервиса в структуре гостиничного предприятия.

1.2. Категория слушателей

Лица, желающие освоить программу повышения квалификации, должны иметь средне-профессиональное и (или) высшее образование и быть работниками гостиничных предприятий.

Желательно иметь стаж работы (не менее 1 года).

1.3. Трудоемкость обучения

Нормативный срок освоения программы – 72 часа, включая все виды аудиторной и самостоятельной учебной работы слушателей.

Учебная нагрузка устанавливается не более 36 часов в неделю, включая все виды аудиторной и внеаудиторной учебной работы слушателя.

1.4. Форма обучения и форма организации образовательной деятельности

Форма обучения: очно-заочная, с применением дистанционных образовательных технологий.

Продолжительность учебной недели составляет: по очной форме обучения – 6 дней.

2. Формализованные (планируемые) результаты освоения программы

Слушатель в результате освоения программы должен обладать следующими трудовыми функциями:

Профстандарт: 33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
А	Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	5	Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения	А/01.5	5
			Управление текущей деятельностью сотрудников службы питания	А/02.5	5
			Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда	А/03.5	5

В	Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	6	Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	В/01.6	6
			Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	В/02.6	6
			Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	В/03.6	6
С	Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса	7	Анализ и оценка деятельности гостиничного комплекса	С/01.7	7
			Разработка и реализация стратегии развития гостиничного комплекса	С/02.7	7
			Управление проектами и изменениями в гостиничном комплексе	С/03.7	7
D	Стратегическое управление развитием сети гостиниц	8	Разработка концепции и стратегии развития сети гостиниц	D/01.8	8
			Взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу	D/02.8	8
			Внедрение инновационных технологий и изменений в управлении деятельностью сети гостиниц	D/03.8	8

В результате обучения по дополнительной профессиональной программе слушатель должен:

Знать: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теорию межличностного и делового общения, переговоров; гостиничный маркетинг;

Уметь: оценивать и планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; координировать деятельность подчиненных; контролировать выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; взаимодействовать со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса; управлять конфликтными ситуациями; стимулировать подчиненных и реализовывать меры по обеспечению их лояльности; организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте

Владеть: способами анализа результативности деятельности службы приема и размещения и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; методами планирования, организации, координации и контроля деятельности службы приема и размещения, стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов; методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности; навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы)

3. Содержание программы

3.1. Календарный учебный график

Образовательный процесс по программе может осуществляться в течение всего учебного года.

Занятия проводятся по мере комплектования групп.

График обучения Форма обучения	Ауд. часов в день	Дней в неделю	Общая продолжительность программы (дней, недель, месяцев)
Очно-заочная	6	6	2 недели

3.2. Учебный план.

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Общая трудоемкость, в акад. час.	Работа обучающегося в СДО, в акад. час.		Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	
1.	Гостиничная деятельность в структуре современного туризма. Конкуренция в гостиничном бизнесе. Рынок гостиничных услуг.	5	2		3
2.	Исследование и анализ рынка гостиничных услуг.	7	2	2	3
3	Принципы эффективной рекламы и публичных отношений в гостиничном бизнесе Коммуникации в гостиничном бизнесе	6	2	1	3
4.	Разработка стратегии маркетинга гостиничного предприятия на потребительском рынке	7	2	2	3
5.	Повышение клиентоориентированности гостиничного сервиса на основе изучения потребностей целевой аудитории:	8	2	2	4
6.	Психологические и культурно-этические аспекты работы персонала	7	1	2	4

	гостиничного предприятия				
7.	Мотивация и стимулирование в управлении персоналом гостиничного предприятия	9	2	3	4
8.	Разработка уникального торгового предложения и технологии продаж в гостиничном бизнесе	7	1	2	4
9.	Ресторанный сервис в структуре гостиничного предприятия	8	2	2	4
10	Инновации в гостиничном бизнесе	8	2	2	4
	ИТОГО	72	18	18	36
ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ					

3.3. Содержание учебных дисциплин (модулей)

№ п/п	Наименование тем	Содержание
1	Гостиничная деятельность в структуре современного туризма. Конкуренция в гостиничном бизнесе. Рынок гостиничных услуг.	Структура рынка гостиничных услуг. Современные тенденции развития гостиничной деятельности. Гостиница как объект туризма. Гостиничный продукт.
	Практическое занятие	Анализ микро-и макро-среды рынка гостиничных услуг.
	Самостоятельная работа слушателя	Самостоятельная работа по исследованию рынка гостиничных услуг в период пандемии COVID-19
2.	Исследование и анализ рынка гостиничных услуг.	Маркетинговые исследования и маркетинговая аналитика; виды аналитики; методы исследований; современные методы маркетинговых исследований
	Практическое занятие	Знакомство с онлайн-ресурсами и инструментами при проведении маркетинговых исследований
	Самостоятельная работа слушателя	Проведение анализа рынка гостиничных услуг г.Пензы
3.	Принципы эффективной рекламы и паблик рилейшнз в гостиничном бизнесе Коммуникации в гостиничном бизнесе	Инструменты маркетинговых коммуникаций; омниканальные (онлайн и офлайн) коммуникации гостиничного предприятия
	Практическое занятие	Работа с отзывами и рекламациями клиентов
	Самостоятельная работа слушателя	
4.	Разработка стратегии маркетинга гостиничного предприятия на потребительском рынке	Основы маркетинга гостиничного предприятия. Сегментирование рынка и выбор стратегии позиционирования. Комплекс маркетинга гостиничного предприятия
	Практическое занятие	Разработка комплекса маркетинга гостиничного предприятия (7P)
	Самостоятельная работа	Изучение дополнительных материалов по теме

	слушателя	«Социально-ответственный маркетинг гостиничных предприятий»
5.	Повышение клиентоориентированности гостиничного сервиса на основе изучения потребностей целевой аудитории:	Поведение потребителей на рынке гостиничных услуг; новые паттерны поведения потребителей
	Практическое занятие	Работа с целевой аудиторией. Пошаговое руководства создания Аватара гостя и построения Карты пути гостя (Guest Journey Mapping): этапы построения Карты, определение точек контакта и параметров исследования», «болей» клиента; подходы к улучшению клиентского опыта гостиничного предприятия
	Самостоятельная работа слушателя	Изучение дополнительных материалов по теме «Результаты исследований посещения потребителей в период пандемии COVID-19 и постковид»
6.	Психологические и культурно-этические аспекты работы персонала гостиничного предприятия	Стандарты работы персонала гостиничных предприятий
	Практическое занятие	Методы и способы разрешения конфликтных ситуаций в гостиничном бизнесе
	Самостоятельная работа слушателя	Изучение нормативно-правовой базы: Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
7.	Мотивация и стимулирование в управлении персоналом гостиничного предприятия	Понятия мотивации и стимулирования. Порядок определения мотивационного профиля сотрудника и разработки Положения о стимулировании
	Практическое занятие	Заполнение и обработка Анкеты по определению мотивационного профиля сотрудника, разработка Положения о стимулировании персонала
	Самостоятельная работа слушателя	Знакомство с Положением о классификации гостиниц, утв. постановлением Правительства РФ от 16.02.2019 № 158
8.	Разработка уникального торгового предложения и технологии продаж в гостиничном бизнесе	Определение конкурентных преимуществ гостиницы. Позиционирование и УТП. Формула УТП. «7р» позиционирование. Коммерческий оффер. Каналы продвижения и продаж.
	Практическое занятие	Разработка УТП. Подготовка «воронки продаж».
	Самостоятельная работа слушателя	Изучение каналов продаж гостиничных цепей
9.	Ресторанный сервис в структуре гостиничного предприятия	Услуги питания в составе гостиничного продукта: виды и назначение. Основные задачи и особенности организации ресторанного сервиса в гостиницах и иных средствах размещения
	Практическое занятие	Формализация и отладка процессов оказания услуг общественного питания в гостиницах и иных средствах размещения
	Самостоятельная работа слушателя	Работа с нормативно-правовыми документами индустрии питания
10.	Инновации в гостиничном бизнесе	Инновационная деятельность в гостиничном бизнесе и ее ключевые особенности. Направления использования инноваций в гостиничном бизнесе
	Практическое занятие	Разработка концепции инновационного решения для внедрения в деятельность гостиничного комплекса

Самостоятельная работа слушателя	Изучение рекомендуемых дополнительных материалов
Используемые образовательные технологии	В преподавании курса используется проектная деятельность.

3.4. Требования к итоговой аттестации

Итоговая аттестация производится в форме тестов

Лицам, успешно освоившим программу повышения квалификации и прошедшим итоговую аттестацию, выдается свидетельство о повышении квалификации.

4. Условия реализации программы

4.1. Материально-технические условия реализации

Занятия проводятся на базе гостиничного предприятия – заказчика, либо в аудиторном фонде ПГУ

4.2. Учебно-методическое обеспечение программы

Доступ к электронным образовательным ресурсам происходит через единую информационно-образовательную среду MOODLE (moodle.pnzgu.ru)

Перечень рекомендуемых учебных изданий:

№ п/п	Автор, название, место издания, издательство, год издания учебной и учебно-методической литературы	Количество экземпляров
	Основная литература	
1	Наумов В.Н. Поведение потребителей: Учебное пособие. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – Электронно-библиотечная система. – URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=4396462	
2	Романенкова О.Н. Поведение потребителей: Учебник. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. – Электронно-библиотечная система. – URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=485432	
3	Энджел Дж. Ф. Поведение потребителей. – СПб. : Питер Ком, 2000. – URL: http://kleopatra.pnzgu.ru/cgi-bin/irbis64r_91/cgiirbis_64.exe?P21DBN=KATL&I21DBN=KATL_PRINT&S21FMT=fullw_print&C21COM=F&Z21MFN=3483	7
4	Шиповская Л.П. Человек и его потребности: Учебное пособие. – М.: Альфа-М: ИНФРАМ, 2011. – Znanium.com – Электронно-библиотечная система. – URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=263409	
5	Поведение потребителей: учебное пособие / Л.С. Драганчук. – М.: ИНФРА-М, 2017	5
6	Поведение потребителей: учебник / Финансовый ун-т при Правительстве РФ; под общ. ред. О.Н. Романенковой. – М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2017	5
7	Технология и организация гостиничных услуг [Текст] : учебник / Л. Н.	15

	Семеркова [и др.]. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 320 с. : ил. - (Высшее образование- Бакалавриат). http://kleopatra.pnzgu.ru/cgi-bin/irbis64r_91/cgiirbis_64.exe?P21DBN=KATL&I21DBN=KATL_PRINT&S21FMT=fullw_print&C21COM=F&Z21MFN=18115	
8	Каплунов Д. Эффективное коммерческое предложение. Исчерпывающее руководство. – М.: Манн, Иванов, Фебер, 2013// URL: https://www.mann-ivanov-ferber.ru/assets/files/bookparts/effectivnoe_kommercheskoe/predlozhenie_read.pdf	
9	Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 416 с.	
10	Синяева И.М. Реклама и связи с общественностью: учебник для бакалавров – М.: Издательство Юрайт, 2020.	
11	Фадеева Е.Н. Связи с общественностью: учебник и практикум для академического бакалавриата / Е.Н. Фадеева, А. В. Сафронов, М. А. Красильникова. — М. : Издательство Юрайт, 2016.5. Кадровое обеспечение программы	

Электронно-библиотечные системы:

№ п/п	Наименование и краткая характеристика электронных изданий и информационных баз данных
1	ЭБС ФГБОУ ВО «ПГУ». – Электронный ресурс. – URL: http://kleopatra.pnzgu.ru
2	ЭБС «Инфра-М» монографий, учебников, справочников, научных журналов, диссертаций и научных статей в различных областях знаний. – Электронный ресурс. – URL: http://znanium.com

Программное обеспечение:

1) Microsoft Windows» (подписка DreamSpark/Microsoft Imagine Standard); регистрационный номер 00037FFEВАСF8FD7, договор № СД-130712001 от 12.07.2013 (подписка до 31 августа 2017 г.).

2) ПО «Microsoft» (подписка Eopen); лицензия № 63167487, лицензия № 61853322 (бессрочный).

3) Свободно распространяемое ПО: «Open Office»; «Google Chrome»; «Mozilla Firefox»; «Adobe Acrobat Reader».

Интернет-ресурсы:

№ п/п	Наименование и краткая характеристика интернет-ресурсов
1	Сайт Гильдии маркетологов. – Электронный ресурс. – URL: http://www.marketologi.ru
2	Сайт американской маркетинговой организации. – Электронный ресурс. – URL: www.ama.org
3	VC.ru – контент-площадка и большое хранилище опыта и знаний современного бизнеса. – Электронный ресурс. – URL: https://vc.ru/tag/новости
4	Cossa – интернет-издание о маркетинге и коммуникациях в цифровой среде. – Электронный ресурс. – URL: https://cossa.ru
5	Sostav – независимый проект брендингового агентства Depot WPF. – Электронный ресурс. – URL: https://www.sostav.ru/news/digital/

5. Кадровое обеспечение программы

Образовательный процесс по дисциплинам (модулям) обеспечивается научно-педагогическими кадрами, имеющими базовое образование, соответствующее профилю дисциплины (модулю), и ученую степень или опыт деятельности в соответствующей профессиональной сфере и систематически занимающимися научной и/или научно-методической деятельностью.

№ п/п	Наименование разделов	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Основное место работы, должность
1	Гостиничная деятельность в структуре современного туризма. Конкуренция в гостиничном бизнесе. Рынок гостиничных услуг	Шертобитова Татьяна Ивановна	К.э.н., доцент	ООО «Парафарм»
	Разработка уникального торгового предложения и технологии продаж в гостиничном бизнесе			
2	Исследование и анализ рынка гостиничных услуг.	Бижанова Евгения Михайловна	К.э.н.	Кафедра «Маркетинг, коммерция и сфера обслуживания»
	Принципы эффективной рекламы и публичных релейшнз в гостиничном бизнесе			
3	Разработка стратегии маркетинга гостиничного предприятия на потребительском рынке:	Зинченко Светлана Владимировна	К.э.н., доцент	Кафедра «Маркетинг, коммерция и сфера обслуживания»
	Повышение клиентоориентированности гостиничного сервиса на основе изучения потребностей целевой аудитории:			
4	Психологические и культурно-этические аспекты работы персонала гостиничного предприятия	Есина Людмил Борисовна	К.э.н.	Кафедра «Маркетинг, коммерция и сфера обслуживания»
	Мотивация и стимулирование в управлении персоналом гостиничного предприятия			
5.	Ресторанный сервис в структуре гостиничного предприятия	Уткина Наталья Владимировна	К.э.н., доцент	Кафедра «Маркетинг, коммерция и сфера обслуживания»
	Инновации в гостиничном бизнесе			

6. Разработчики программы
коммерция и сфера обслуживания»

Есина Л.Б., к.э.н., доцент кафедры «Маркетинг,

СОГЛАСОВАНО:

Директор МРЦПКиДО

_____ В.В. Сазонов

