

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 28.03.2018 15:43:05

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffaf0ee37e73fa19

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Курский государственный университет»

Утверждено на заседании
Ученого совета университета
«30» августа 2017 г., протокол №1
Председатель Ученого совета КГУ
А.И. Худин



**Общая характеристика
программы повышения квалификации
«Технологии эффективного управления в сфере гостиничного хозяйства»**

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Технологии эффективного управления в сфере гостиничного хозяйства» предназначена для повышения уровня профессиональной подготовки руководителей и специалистов гостиничного комплекса 5 и 6 уровней квалификации в соответствии с Профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г № 282н. Данные уровни квалификации предусматривают выполнение таких трудовых функций, как управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса и управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Технологии эффективного управления в сфере гостиничного хозяйства» разработана и утверждена в КГУ самостоятельно с учётом требований рынка труда на основе ФГОС ВО. Программа подлежит ежегодному обновлению с учётом развития науки, культуры, искусства, экономики, технологий и социальной сферы.

Целью программы является формирование у слушателей профессиональных компетенций, соответствующих данному уровню квалификации, необходимых для осуществления профессиональной деятельности по обеспечению эффективной деятельности гостиничных комплексов и иных средств размещения, оказание услуг размещения и питания.

Программа является преемственной к основным образовательным программам высшего образования, к основным образовательным программам среднего профессионального образования по направлениям подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, 43.03.02 Туризм, 43.02.11 Гостиничный сервис по различным профилям подготовки и квалификациям.

Реализация программы позволит решить следующие **задачи**:

- обеспечить профессиональное соответствие работников занимаемым должностям в гостиничной отрасли (в рамках требований к образованию и обучению);
- обеспечить совершенствование и развитие профессиональных компетенций, наиболее востребованных профессий и высокий уровень конкурентоспособности работника гостиничного предприятия;
- расширить квалификацию специалистов за счет приобретенного в рамках программы умения;

– организовывать профессиональную деятельность с учетом квалификационных требований и стандартов.

Объектами профессиональной деятельности слушателей, освоивших дополнительную профессиональную программу повышения квалификации «Технологии эффективного управления в сфере гостиничного хозяйства» является управление, включающие:

– процессы оценки и планирования, координации, контроля, прогнозирования в рамках трудовых действий руководителя (управляющего, менеджера) отдела (службы) гостиничного комплекса; заместителя руководителя гостиницы;

– процессы мониторинга и оценки эффективности профессиональных систем управления;

Требования к поступающим. Лица, желающие освоить дополнительную профессиональную программу повышения квалификации «Технологии эффективного управления в сфере гостиничного хозяйства» должны иметь высшее (среднее) профессиональное образование или получать высшее образование. Наличие указанного образования должно подтверждаться документом государственного образца.

Нормативный срок освоения программы – 1 месяц (72 часа).

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Технологии эффективного управления в сфере гостиничного хозяйства» предполагает освоение слушателями новых знаний, умений и навыков в управлении гостиничным комплексом и иными средствами размещения.

Характеристика вида профессиональной деятельности, качественной квалификации

Трудовые действия: оценка и планирование потребностей службы приёма и размещения в материальных ресурсах и персонале; проведение вводного и текущего инструктажа подчинённых; распределение обязанностей и определение степени ответственности подчинённых; координация деятельности подчинённых; контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приёма и размещения; управление конфликтными ситуациями в службе приёма и размещения; стимулирование подчинённых и реализация мер по обеспечению их лояльности; организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; оценка и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнёрами другим заинтересованным сторонам; разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнёров, заинтересованным сторонам; определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; организация службы внутреннего контроля; организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка; организация контроля исполнения персоналом принятых решений; организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений; организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта; выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;

Необходимые знания: законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц и иных средств

размещения; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теория мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приёма и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы приема и размещения; принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; методика оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.

Реализация программы позволит решить следующие задачи:

- обеспечить профессиональное соответствие работников занимаемым должностям в сфере профессиональной деятельности;
- обеспечить совершенствование и развитие профессиональных компетенций, наиболее востребованных в гостиничном хозяйстве и обеспечивающих высокий уровень конкурентоспособности специалистов данной отрасли;
- расширить квалификацию специалистов, что будет способствовать их адаптации к новым социально-экономическим условиям;
- организовать профессиональную деятельность с учетом квалификационных требований и профессиональных стандартов.

Планируемые результаты освоения программы.

В результате освоения программы слушатель должен качественно закрепить компетенции, необходимые для профессиональной деятельности:

Виды деятельности/ ОТФ/ТФ<*>	Профессиональные компетенции (имеющиеся или осваиваемые)/Т Д <*>	Практический опыт <***>	Умения <****>	Знания <****>
1	2	3	4	5
Модуль Нормативно-правовой	Владеть методиками анализа и оценки динамики факторов внешней среды (изменения законодательства РФ в отрасли)	Моделирование ситуаций при изменениях законодательства а (деловые игры)	Владеть нормативно – правовой документацией для эффективного управления в сфере гостиничного хозяйства	Законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг.
Модуль Современные технологии гостиничной деятельности (технологический)	Готовность проводить оценку и планирование потребностей служб (отделов) гостиничного комплекса в	Моделирование ситуаций технологической деятельности гостиничного комплекса (деловые игры)	Анализировать результаты деятельности служб (отделов) и потребности в материальных	Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; основы

	материальных ресурсах и персонале; готовность использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы приема и размещения		ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы приема и размещения	организации, планирования и контроля деятельности подчинённых; специализированные информационные системы и технологии, используемые в работе служб (отделов) гостиничного комплекса
Модуль Психологический	Готовность использовать методы стимулирования и повышения мотивации подчинённых, обеспечения их лояльности; готовность вести эффективное деловое общение, проведение совещаний трудового коллектива; к решению конфликтных ситуаций	Моделирование ситуаций (конфликтных ситуаций, деловых переговоров и т.д.) в гостиничном комплексе (деловые игры)	Владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчинённых, обеспечения их лояльности	Теория мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала: теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы

Итоговая аттестация по программе повышения квалификации «Технологии эффективного управления в сфере гостиничного хозяйства» проводится в форме зачёта. К итоговой аттестации допускаются лица, выполнившие требования, предусмотренные программой и успешно прошедшие все оценочные процедуры.

Лицам, прошедшим соответствующее обучение в полном объеме и итоговую аттестацию, выдается свидетельство о повышении квалификации установленного образца.