

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПОО «КУБАНСКИЙ ИПО»)
Учебно-методический центр дополнительного профессионального образования



УТВЕРЖДАЮ
Директор АНПОО «Кубанский ИПО»
О.Л. Шутов
«10» _____ 2019 г.

**Дополнительная профессиональная программа
профессиональной переподготовки
«МЕНЕДЖМЕНТ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ»**

530 часов

Краснодар – 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
1.1. Нормативные документы для разработки дополнительной профессиональной программы по направлению подготовки	3
1.2. Общая характеристика дополнительной профессиональной программы	4
1.3. Цель и планируемые результаты обучения	4
2. ХАРАКТЕРИСТИКА НОВОГО ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, НОВОЙ КВАЛИФИКАЦИИ И, СВЯЗАННЫХ С НЕЙ ВИДОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ТРУДОВЫХ ФУНКЦИЙ	5
2.1. Область профессиональной деятельности	5
2.2. Объекты профессиональной деятельности	5
2.3. Виды и задачи профессиональной деятельности	5
2.4. Характеристика квалификации выпускника в соответствии с профессиональным стандартом	6
3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ	6
3.1. Перечень компетенций, формирующихся в результате освоения программы	7
4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ПОДГОТОВКИ ПОСТУПАЮЩЕГО НА ОБУЧЕНИЕ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ	17
5. СТРУКТУРА ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ	18
5.1. Учебный план	18
5.2. Календарный график учебного процесса	18
5.3. Рабочие программы дисциплин (модулей) (аннотации)	18
5.4. Программа итоговой аттестации	19
6. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	19
6.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение образовательного процесса реализации дополнительной профессиональной программы	19
6.2. Основные материально-технические условия реализации образовательного процесса	20
6.3. Кадровое обеспечение реализации дополнительной профессиональной программы	21
7. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ	21
7.1. Формы аттестации и Оценочные материалы по результатам освоения дополнительной профессиональной программы	21
ПРИЛОЖЕНИЯ:	
Приложение А. Учебный план	24
Приложение Б. Календарный график учебного процесса	26
Приложение В. Рабочие программы дисциплин (модулей) (аннотации)	27
Приложение Г. Вопросы к итоговому междисциплинарному экзамену по дополнительной профессиональной программе профессиональной переподготовки	129

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Дополнительная профессиональная программа (ДПП) профессиональной переподготовки «Менеджмент в гостиничном бизнесе» представляет собой систему документов, разработанную и утвержденную АНПОО «Кубанский институт профессионального образования» с учетом потребностей регионального рынка труда и современной системы подготовки специалистов для обеспечения развития и эффективной деятельности организации.

ДПП регламентирует цели и планируемые результаты обучения; требования к контингенту; характеристику новой квалификации и, связанных с ней видов профессиональной деятельности, трудовых функций; перечень новых компетенций, формирующихся в результате освоения программы; организационно-педагогические условия реализации программы; формы аттестации и оценочные материалы и включает в себя: цель; планируемые результаты обучения; учебный план; календарный учебный график; рабочие программы учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей); организационно-педагогические условия; формы аттестации; оценочные материалы.

1.1. Нормативные документы для разработки дополнительной профессиональной программы по направлению подготовки

Нормативно-правовую базу разработки ДПП составляют:

- Федеральный закон № 273-ФЗ от 29 декабря 2012 г. «Об образовании в Российской Федерации»;
- Профессиональный стандарт «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный Приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. № 282н;
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 04 декабря 2015 г. № 1432 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата)»;
- Приказ Министерства образования и науки РФ № 499 от 01.07.2013г. «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Постановление Правительства Российской Федерации № 23 от 22 января 2013 г. «О Правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов»;
- Информация Минтруда России от 10.02.2016 «О применении профессиональных стандартов в сфере труда»;
- Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации ВК-1032/06 от 22 апреля 2015 г. «О направлении методических рекомендаций»;

– Устав АНПОО «Кубанский институт профессионального образования».

1.2. Общая характеристика дополнительной профессиональной программы

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки «Менеджмент в гостиничном бизнесе» предназначена для совершенствования (формирования) у обучающихся профессиональных компетенций, необходимых им при осуществлении профессиональной деятельности в сфере организации эффективного функционирования предприятий гостиничного бизнеса.

Категория обучающихся: руководителей, заместителей руководителей, главных бухгалтеров, начальников отделов кадров, юридических и маркетинговых служб организаций, предоставляющих услуги в гостиничном бизнесе.

Срок освоения дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки «Менеджмент в гостиничном бизнесе» составляет 8 месяцев, дистанционное обучение.

Трудоемкость освоения слушателями дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки составляет 530 часов и включает все виды аудиторной работы слушателя, в том числе из них лекций – 262 часа, практических занятий в форме семинаров – 82 часов и время, отводимое на самостоятельную работу и контроль качества освоения ДПП-186часов.

1.3. Цель и планируемые результаты обучения

Целью реализации дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки «Менеджмент в гостиничном бизнесе» является формирование профессиональных компетенций специалистов, позволяющих эффективно решать комплексные задачи в сфере организации эффективного функционирования предприятий санаторно-курортного комплекса.

Планируемые результаты обучения по дополнительной профессиональной программе переподготовки – совершенствование (формирование) профессиональных компетенций, необходимых для осуществления сервисной деятельности организаций санаторно-курортного комплекса

Программа является преемственной к основной образовательной программе высшего образования направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, квалификация (степень) – бакалавр.

2. ХАРАКТЕРИСТИКА НОВОГО ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, НОВОЙ КВАЛИФИКАЦИИ И, СВЯЗАННЫХ С НЕЙ ВИДОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ТРУДОВЫХ ФУНКЦИЙ

2.1. Область профессиональной деятельности

Область профессиональной деятельности обучающихся, освоивших программу профессиональной переподготовки «Менеджмент в гостиничном бизнесе» включает формирование на основе регламентов процессов обеспечения гостиничной деятельности, соответствующих современным стандартам и удовлетворяющих требования потребителей.

2.2. Объекты профессиональной деятельности

Объектами профессиональной деятельности обучающихся, освоивших программу являются: организация процесса предоставления услуг предприятиями гостиничной деятельности; гостиницы и другие средства размещения, объекты санаторно-курортной деятельности и отдыха, объекты общественного питания, досуга и другие объекты, связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта.

2.3. Виды и задачи профессиональной деятельности

Виды профессиональной деятельности слушателей: организационно-управленческая и сервисная деятельность.

После обучения слушатель готов решать следующие *профессиональные задачи* в соответствии с видами профессиональной деятельности (программа ориентирована на организационно-управленческую и сервисную деятельность).

1. Организационно-управленческая деятельность:

– организация производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения, распределение обязанностей и определение объемов работ исполнителей;

– планирование производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения;

– определение плановых заданий и технико-экономических норм, ресурсов, необходимых для обеспечения гостиничной деятельности;

– координация деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения;

– оценка эффективности производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения;

– контроль деятельности гостиниц и других средств размещения.

2. Сервисная деятельность:

– обеспечение качества предоставления гостиничного продукта различным категориям и группам потребителей;

– соблюдение стандартов, других правовых и нормативных документов деятельности гостиниц и других средств размещения;

– выбор оптимальных технологических процессов гостиничной деятельности, соответствующих запросам потребителей;

– соблюдение персоналом гостиниц и других средств размещения кодекса профессиональной этики, формирование клиентурных отношений.

2.4. Характеристика квалификации выпускника в соответствии с профессиональным стандартом

В соответствии с профессиональным стандартом «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный Приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. № 282 н слушатель должен совершенствовать (овладеть) следующую обобщенную трудовую функцию: обеспечение работы с персоналом со следующими трудовыми функциями:

– В/01.6 - Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;

– В/02.6 - Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами;

– В/03.6 - Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;

– С/01.7 - Анализ и оценка деятельности гостиничного комплекса;

– С/02.7 - Разработка и реализация стратегии развития гостиничного комплекса.

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Освоение данной Программы направлено на совершенствование (освоение) следующих профессиональных компетенций (ПК) в области в области организационно-управленческой и сервисной деятельности организаций санаторно-курортного комплекса.

3.1. Перечень компетенций, формирующихся в результате освоения программы

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
<i>ВД-1</i>	<i>Организационно-управленческая деятельность</i>
ПК-3	Владеет навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения
ПК-4	Готов анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы
ПК-5	Способен контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения
<i>ВД-2</i>	<i>Сервисная деятельность</i>
ПК-6	Готов к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений
ПК-7	Готов применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем
ПК-8	Готов использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя

Сопоставление описания квалификации в профессиональном стандарте с требованиями к результатам подготовки по ФГОС

Виды деятельности	Профессиональные компетенции (ФГОС)	Профессиональный стандарт	
		Необходимые умения	Необходимые знания
1	2	3	4
Организационно-управленческая деятельность	ПК-3 Владеет навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения	1. Владеет навыками планирования и организации маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства. 2. Владеет методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса. 3. Применяет техники количественной оценки, анализа и презентации	1. Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг. 2. Формы статистической, финансовой и другой отчетности в индустрии гостеприимства. 3. Технологии маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства. 4. Основы статистического

1	2	3	4
		<p>информации о гостиничном продукте.</p> <p>4. Владеет навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса.</p>	<p>моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного предприятия.</p>
	<p>ПК-4 Готов анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы</p>	<p>1. Владеет методиками анализа основных факторов, определяющих необходимость изменений в стратегии и тактике гостиничного комплекса.</p> <p>2. Находит и оценивает новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию гостиничного комплекса.</p> <p>3. Принимает решения в нестандартных ситуациях и условиях неопределенности.</p> <p>4. Разрабатывает и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса.</p> <p>5. Владеет методами управления командой проекта по внедрению изменений в гостиничном комплексе.</p> <p>6. Владеет методиками разработки корпоративной и функциональных стратегий.</p> <p>7. Владеет навыками выявления проблемы развития гостиничного комплекса.</p> <p>8. Владеет методами организационной</p>	<p>1. Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг.</p> <p>2. Основы стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса.</p> <p>3. Основы риск-менеджмента и антикризисного управления.</p>

1	2	3	4
		<p>диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса.</p> <p>9. Владеет навыками организации стратегического контроля и оценки эффективности реализации стратегии развития гостиничного комплекса.</p>	
	<p>ПК-5</p> <p>Способен контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения</p>	<p>1. Владеет стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>2. Осуществляет планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.</p> <p>3. Осуществляет координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.</p> <p>4. Использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.</p> <p>5. Владеть навыками</p>	<p>1. Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг.</p> <p>2. Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения.</p> <p>3. Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных.</p> <p>4. Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала.</p> <p>5. Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии.</p> <p>6. Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах.</p> <p>7. Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса.</p>

1	2	3	4
		<p>деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе.</p> <p>6. Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации.</p>	
Сервисная деятельность	<p>ПК-6 Готов к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений</p>	<p>1. Анализировать результаты деятельности службы гостиничного фонда и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению.</p> <p>2. Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса.</p> <p>3. Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы гостиничного фонда.</p> <p>4. Контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем,</p>	<p>1. Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг.</p> <p>2. Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения.</p> <p>3. Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных.</p> <p>4. Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала.</p> <p>5. Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы.</p> <p>6. Гостиничный маркетинг и технологии продаж.</p> <p>7. Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения.</p> <p>8. Специализированные информационные</p>

1	2	3	4
		<p>стационарным и переносным оборудованием.</p> <p>5. Владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.</p> <p>6. Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов.</p> <p>7. Владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности.</p> <p>8. Владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы).</p> <p>9. Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса.</p>	<p>программы и технологии, используемые в работе службы номерного фонда.</p> <p>9. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</p>
	<p>ПК-7 Готов применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем</p>	<p>1. Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.</p> <p>2. Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей</p>	<p>1. Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг.</p> <p>2. Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения.</p> <p>3. Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии,</p>

1	2	3	4
		<p>собеседников.</p> <p>3. Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации.</p>	<p>социально-культурных норм бизнес-коммуникаций.</p> <p>4. Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур.</p> <p>5. Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p>
	<p>ПК-8</p> <p>Готов использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя</p>	<p>1. Владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения.</p> <p>2. Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем.</p> <p>3. Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.</p>	<p>1. Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса.</p> <p>2. Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам.</p> <p>3. Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.</p> <p>4. Методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.</p>

Формирование структуры дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки основано на перечне компетенций, совершенствующихся в результате освоения программы.

Структура дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки

Результаты обучения (компетенции, ФГОС)	Умения и знания (профессиональный стандарт)	Учебные дисциплины, модули, программы
1	2	3
<p>ПК-3</p> <p>Владеет навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Владеет навыками планирования и организации маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства. 2. Владеет методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса. 3. Применяет техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте. 4. Владеет навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг. 2. Формы статистической, финансовой и другой отчетности в индустрии гостеприимства. 3. Технологии маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства. 4. Основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного предприятия. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Нормативно-правовые основы функционирования санаторно-курортных организаций 2. Бухгалтерский учет в организациях санаторно-курортной сферы 3. Маркетинг в организациях санаторно-курортной сферы 4. Информационные технологии в организациях санаторно-курортной сферы
<p>ПК-4</p> <p>Готов анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Владеет методиками анализа основных факторов, определяющих необходимость изменений в стратегии и тактике гостиничного комплекса. 2. Находит и оценивает новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию гостиничного комплекса. 3. Принимает решения в нестандартных ситуациях и условиях неопределенности. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Менеджмент в организациях санаторно-курортной сферы 2. Маркетинг в организациях санаторно-курортной сферы

1	2	3
<p>выводы</p>	<p>4. Разрабатывает и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса.</p> <p>5. Владеет методами управления командой проекта по внедрению изменений в гостиничном комплексе.</p> <p>6. Владеет методиками разработки корпоративной и функциональных стратегий.</p> <p>7. Владеет навыками выявления проблемы развития гостиничного комплекса.</p> <p>8. Владеет методами организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса.</p> <p>9. Владеет навыками организации стратегического контроля и оценки эффективности реализации стратегии развития гостиничного комплекса.</p> <p>Знания:</p> <p>1. Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг.</p> <p>2. Основы стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса.</p> <p>3. Основы риск-менеджмента и антикризисного управления.</p>	
<p>ПК-5 Способен контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций гостиничной деятельности; готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения</p>	<p>Умения:</p> <p>1. Владеет стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>2. Осуществляет планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.</p> <p>3. Осуществляет координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.</p> <p>4. Использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.</p> <p>5. Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе.</p> <p>6. Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса</p>	<p>1. Управление персоналом в организациях санаторно-курортной сферы</p> <p>2. Деловое общение</p> <p>3. Конфликтология</p>

1	2	3
	<p>на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации.</p> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг. 2. Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения. 3. Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных. 4. Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала. 5. Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии. 6. Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах. 7. Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса. 	
<p>ПК-6 Готов к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализировать результаты деятельности службы гостиничного фонда и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению. 2. Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса. 3. Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы гостиничного фонда. 4. Контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным и переносным оборудованием. 5. Владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных. 6. Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов. 7. Владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности. 8. Владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организация финансово-хозяйственной деятельности в организациях санаторно-курортной сферы 2. Деловое общение 3. Конфликтология

1	2	3
	<p>отдела (службы).</p> <p>9. Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса.</p> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг. 2. Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения. 3. Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных. 4. Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала. 5. Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы. 6. Гостиничный маркетинг и технологии продаж. 7. Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения. 8. Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы номерного фонда. 9. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. 	
<p>ПК-7 Готов применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем</p>	<p>Умения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами. 2. Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников. 3. Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации. <p>Знания</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг 2. Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения 3. Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций. 4. Методы взаимодействия с потребителями, 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Менеджмент в организациях санаторно-курортной сферы 2. Психология управления 3. Информационные технологии в организациях санаторно-курортной сферы

1	2	3
	<p>партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур.</p> <p>5. Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p>	
<p>ПК-8 Готов использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения. 2. Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем. 3. Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса. 2. Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. 3. Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. 4. Методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Менеджмент в организациях санаторно-курортной сферы 2. Бухгалтерский учет в организациях санаторно-курортной сферы 3. Организация финансово-хозяйственной деятельности в организациях санаторно-курортной сферы

4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ПОДГОТОВКИ ПОСТУПАЮЩЕГО НА ОБУЧЕНИЕ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Лица, желающие освоить дополнительную профессиональную программу, должны иметь среднее профессиональное и/ или высшее образование.

Наличие указанного образования должно подтверждаться документом государственного или установленного образца.

5. СТРУКТУРА ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ

5.1. Учебный план

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки состоит из следующих блоков:

Блок 1 «Дисциплины (модули)», который включает дисциплины, входящие в модуль базовых дисциплин и вариативных дисциплин.

Блок 2 «Государственная итоговая аттестация», включающая итоговый междисциплинарный экзамен и завершается присвоением квалификации, указанной в перечне специальностей и направлений подготовки высшего образования, утверждаемом Министерством образования и науки Российской Федерации.

Учебный план включает (приложение А):

- перечень дисциплин (модулей);
- количество часов (трудоемкость) по дисциплинам (модулям). Трудоемкость включает все виды аудиторной и самостоятельной работы обучающегося и время, отводимое на контроль качества освоения слушателем программы;
- виды учебных занятий (лекции, практические и семинарские занятия, консультации, выполнение итоговой аттестационной работы и другие виды учебных занятий и учебных работ);
- формы аттестации и контроля знаний, в том числе итоговой.

5.2. Календарный график учебного процесса

В календарном графике учебного процесса (приложение Б) указывается последовательность и распределение по периодам обучения учебных дисциплин (модулей).

5.3. Рабочие программы дисциплин (модулей) (аннотации)

Утвержденная форма представления рабочих программ дисциплин:

В соответствии с Федеральным законом № 273-ФЗ рабочие программы учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) – обязательный элемент образовательной программы – комплекса основных характеристик образования, организационно-педагогических условий и форм аттестации.

В программе дисциплины, должны быть сформулированы результаты обучения, определенные в *картах компетенций* с учетом направленности программы и с указанием формируемых трудовых функций.

Рабочая программа дисциплин (модулей) предусматривает:

- перечень разделов и тем с реферативным описанием (изложением основных вопросов в заданной последовательности);
- наименование видов занятий по каждой теме (лекции, практические и семинарские занятия и др.);
- формы промежуточной аттестации (зачет или экзамен по дисциплине учебного плана);
- учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины;
- материально-техническое обеспечение дисциплины;
- кадровое обеспечение;
- примерный перечень контрольных вопросов.

Аннотации рабочих программ представлены в приложении В.

5.4. Программа итоговой аттестации

Итоговая аттестация предназначена для оценки сформированности профессиональных компетенций обучающегося, определяющих его подготовленность к решению профессиональных задач, установленных федеральным государственным образовательным стандартом.

Итоговая аттестация обучающихся проводится в форме итогового междисциплинарного экзамена в устно-письменной форме.

6. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

6.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение образовательного процесса реализации дополнительной профессиональной программы

Учебно-методические и информационные ресурсы института обеспечивают проведение аудиторных занятий (лекций, практических и семинарских, консультаций и т.п.).

Реализация дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки «Менеджмент в гостиничном бизнесе» обеспечивается учебно-методическими и информационными ресурсами:

- электронно-библиотечная система;
- библиотека;
- информационно-справочная система «Консультант плюс»;
- ресурсы Интернет;

– перечень учебно-методического обеспечения, используемого в учебном процессе по каждой учебной дисциплине отражено в рабочих программах дисциплин.

6.2 Основные материально-технические условия реализации образовательного процесса

Материально-технические ресурсы института обеспечивают проведение аудиторных занятий (лекций, практических и семинарских, консультаций и т.п.).

Слушателям предоставлена возможность пользования оборудованы компьютерными классами с выходом в Интернет и доступом к справочной системе «Консультант плюс», а также возможность использования оргтехники (копиры, сканеры, принтеры). Для проведения лекций и семинаров с использованием активных форм и методов обучения учебные аудитории оборудованы аудиовизуальными техническими средствами.

Материально-технические средства реализации программы дистанционного обучения

Наименование специализированных аудиторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Лекционные аудитории	Лекции, практические занятия	Мультимедийное оборудование (проектор, экран, компьютер); флипчарт; магнитно-маркерная доска
Электронная библиотека	Самостоятельная работа	Компьютер, интернет - высокоскоростные каналы доступа к электронной информационно-образовательной среде, серверное оборудование, обеспечивающее функционирование электронной информационно-образовательной среды (Microsoft Windows Server – Standard, Microsoft Office Communications Server)
Портал дистанционного обучения	Лекции Самостоятельная работа	Компьютер, интернет - высокоскоростные каналы доступа к электронной информационно-образовательной среде, серверное оборудование, обеспечивающее функционирование электронной информационно-образовательной среды (Microsoft Windows Server – Standard, Microsoft Office Communications Server)

6.3. Кадровое обеспечение реализации дополнительной профессиональной программы

Реализация дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки «Менеджмент в гостиничном бизнесе» обеспечивается профессорско-преподавательским составом, удовлетворяющим следующим условиям:

- имеют высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемых дисциплин из числа штатных преподавателей и (или) привлеченных на условиях почасовой оплаты труда;

- имеют ученую степень и (или) значительный опыт практической деятельности в соответствующей сфере из числа штатных преподавателей и (или) привлеченных на условиях почасовой оплаты труда.

Организацию учебного процесса по реализации ДПП обеспечивает учебно-вспомогательный персонал структурного подразделения института – учебно-методический центр дополнительного профессионального образования Кубанского института профессионального образования.

7. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

7.1. Формы аттестации и оценочные материалы по результатам освоения дополнительной профессиональной программы

Учебным планом ДПП предусмотрены следующие виды аттестации:

- текущий контроль успеваемости;
- промежуточная аттестация по завершении дисциплины (модуля);
- итоговая аттестация по завершении курса обучения (Приложение Г).

Промежуточные аттестации по завершении дисциплин проводятся в форме зачетов или экзаменов, в том числе в форме тестирования.

Итоговая аттестация по завершении курса проводится в форме итогового междисциплинарного экзамена.

Для реализации ДПП учебным планом программы предусмотрено создание оценочных материалов.

Оценочные материалы включают: контрольные вопросы и задания к зачетам; контрольные вопросы и задания к экзаменам; тесты.

Состав и содержание оценочных материалов по всем дисциплинам учебного плана содержатся в рабочих программах дисциплин.

Оценка качества освоения дисциплины проводится преподавателем по итогам освоения дисциплины в форме зачета или экзамена в соответствии с учебным планом.

Оценка качества освоения программы осуществляется аттестационной

комиссией в виде итогового междисциплинарного экзамена в устно-письменной форме и защиты выпускной квалификационной работы.

Критерии оценки слушателя

Оценка «5» («отлично») выставляется слушателю:

– показавшему всестороннее глубокое знание учебного программного материала;

– способность анализировать и интерпретировать информацию, способность давать квалифицированные заключения, умение свободно выполнять практические задания;

– освоившему основную литературу и знакомому с дополнительной литературой, рекомендованной программой;

– проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного программного материала, обладание знаниями, умениями в соответствии с планируемыми результатами обучения.

Оценка «4» («хорошо») выставляется слушателю:

– показавшему полное знание учебного программного материала;

– успешно выполнившему предусмотренные программой задачи;

– усвоившему основную рекомендованную литературу;

– способному к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей учебы и профессиональной деятельности;

– обладающему основными навыками, знаниями и умениями, необходимыми для ведения профессиональной деятельности.

Оценка «3» («удовлетворительно») выставляется слушателю:

– показавшему знание основного учебного материала в объеме, необходимом для

– дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии;

– справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой;

– обладающему необходимыми знаниями, но допустившему неточности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий.

Оценка «2» («неудовлетворительно») выставляется слушателю:

– проявившему существенные пробелы в знаниях основного учебного материала;

– допустившему принципиальные ошибки при демонстрации предусмотренных программой знаний.

Правообладатель программы: Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Кубанский институт профессионального образования» (сокращенное наименование АНПО «Кубанский ИПО»).