

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Российский государственный университет туризма и сервиса»  
(ФГБОУ ВО «РГУТИС»)

**Федеральный ресурсный центр подготовки кадров для индустрии  
туризма и гостеприимства**

УТВЕРЖДАЮ

Директор Федерального ресурсного  
центра подготовки кадров для индустрии  
туризма и гостеприимства



Е. И. Родионов  
(Ф.И.О.)

(подпись)

М.П.

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА –  
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ГОСТИНИЦЕ**  
(название программы)

Программа повышения квалификации разработана совместно  
с ООО «ТРЭВЕЛ ЛАЙН СИСТЕМС»

Московская область, 2024

**Разработчик:**

Руководитель проекта ООО «Сириус», ООО «Арс Девелопмент» - проект Отеля 5\* на горнолыжном курорте Архыз



подпись

М. Ю. Дзигора

**Руководитель программы**

Руководитель проекта ООО «Сириус», ООО «Арс Девелопмент» - проект Отеля 5\* на горнолыжном курорте Архыз



подпись

М. Ю. Дзигора

**Согласовано:**

зам. директора Федерального ресурсного центра подготовки кадров для индустрии туризма и гостеприимства



подпись

М. А. Саранча

Начальник Департамента методического обеспечения учебного процесса



подпись

Н.В. Хаванова

Начальник Департамента внутреннего мониторинга качества образования



подпись

Т.Н. Ананьева

## РЕЦЕНЗИЯ

### на дополнительную профессиональную программу- программу повышения квалификации «Операционная деятельность гостиницы» (руководитель – Дзигора М.Ю.)

В настоящий момент для России насущный вопрос развития гостиничной и туристической отрасли. Актуальность данной темы на Федеральном уровне подтверждается принятыми новыми документами ФЗ. от 24.11.1996 г. N 132 «Об основах туристической деятельности в РФ. ( в редакции от 09,03,2021 N 45 - ФЗ ), Постановлением № 1843 «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ от 20.11 2020/ в редакции от апреля 22 года и декабря 2023 года», «Об утверждении положения классификации гостиницы» от 18.11.20 N 1860 и др. Одной из основных задач отрасли гостеприимства качественно повысить уровень обслуживания в российских гостиницах. Данную задачу возможно решить путем системного комплексного подхода к управлению данной отрасли в целом, а также на уровне организации операционно-сервисной работы внутри свр. Вышеуказанные документы регламентируют данную отрасль, что поможет создать необходимую инфраструктуру и необходимый уровень комфорта гостиниц, согласно классификации гостиницы для отдыха российских граждан, так же сегментов въездного туризма. Проекты Федерального масштаба с качественным предложением по комфортабельности и уровню сервиса уже существуют в России. Кроме того, инфраструктурные подобные проекты создают доп. рабочие места, развивают в целом регион и создают платформу для устойчивого развития и внедрению новых технологий в данной отрасли.

Система высшего образования в сфере туризма готовит специалистов для отрасли, но специализации по отдельным видам туризма в рамках основных образовательных программ не всегда есть. Не во всех профильных ВУЗах предусмотрены программы по внедрению новых технологий в операционную деятельность отеля с привлечением к профессии экспертов – практиков. Этот пробел и призвана восполнить представленная дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации, выпускники которой получают важные знания, умения и навыки для организации операционной деятельности гостиницы. В связи с этим, представленная программа, имеющая практикоориентированную направленность, включает в себя 4 раздела.

Раздел 1 «Философия, ментальность и организационно-правовые основы индустрии гостеприимства Российской Федерации» предполагает изучение основополагающих компонентов гостеприимства на основе истории вопроса и практики, а также сущности, состояния и тенденций развития гостеприимства на базе организационно-правовых основ отрасли в РФ.

Раздел 2 «Компетенции, кадровый состав, методы, технологии и стандарты организации деятельности операционно-сервисных служб в гостинице». Рассмотрение каждой оперативно-сервисной службы позволит комплексно подойти к организации данных служб и внедрить, если потребуется актуальные бизнес-процессы и новые технологии. Привлечение практиков к теоретическим и практическим частям занятий позволит рассмотреть вышеуказанные вопросы без отрыва от практики.

Раздел 3 «Организация продаж гостиничных услуг». Рассмотрение данной темы по 2 основным видам / прямые и внешние ресурсы позволит структурировать данные вопросы как по персоналу с функционалом, бизнес-процессам, так и использованию технологий в системе продаж основных и дополнительных услуг. Так же хорошая практика - привлечение к практическим занятиям практиков отрасли.

Раздел 4 «Координация операционной деятельности гостиницы и ее ключевые показатели. Принципы составления операционного бюджета» Название раздела и смысловая часть завершающего четвертого раздела программы раскрыта и понятна, как на уровне координации деятельности ключевого департамента гостиницы- СПиР, так и на уровне главного координатора операционной деятельности Отеля - GM. Логично звучит тема по специфике составления операционного бюджета – как итог деятельности гостиницы.

Особую ценность программе придает то, что, помимо лекций, практических занятий и самостоятельной работы, она предполагает проведение практической подготовки с привлечением специалистов-практиков.

Представленная на оценивание дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «Операционная деятельность гостиницы» предназначена руководителям и специалистам отрасли гостеприимства и туризма, владельцам отеля и бизнесменам, которые планируют в дальнейшем стать собственником средства временного размещения, преподавателям отрасли, целевой аудитории кому интересна отрасль гостеприимства тренды и инновации.

Выпускники дополнительной профессиональной программы – программы повышения квалификации получают необходимые компетенции по организации необходимых бизнес- процессов и внедрению новых технологий и инноваций, чтобы системно и осмысленно организовать/реорганизовать операционно-сервисные службы, которые призваны удовлетворять запросы и нужды гостей и в конечном итоге повысить доходность предприятия отеля.

**Рецензент:** Костарева Лариса Анатольевна- эксперт по классификации средств размещения, Генеральный директор ООО «Управляющая Компания «ЭКСПЕРТ-КМВ»



  
Подпись рецензента

## **РЕЦЕНЗИЯ**

**на дополнительную профессиональную программу – программу повышения квалификации**

**«Операционная деятельность гостиницы»**

(руководитель – Дзигора М.Ю.)

В свете последних постановлений Правительства РФ от 24.11.1996 г. N 132 «Об основах туристической деятельности в РФ. ( в редакции от 09.03,2021 N 45 -ФЗ ), Постановлением № 1843 «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ от 20.11 2020/ в редакции от апреля 22 года и декабря 2023 года», « Об утверждении положения классификации гостиницы» от 18.11.20 N 1860 и др. были утверждены /подтверждены параметры ведения гостиничной деятельности для средств временного размещения в России различных категорий сервиса и концепции. Так же готовящийся документ по правкам в регламентации гостиничной деятельности в РФ в пользу более жесткого регулирования дает основание усилить работу по внедрению в проф. аудиторию принципов и основных аспектов бизнеса гостеприимства. В этой связи была разработана Дзигорой М.Ю. программа «Операционная деятельность гостиницы», которая связала воедино принципы, ментальность, нормативно-правовую сферу с операционной деятельностью отеля. Работа своевременная, написана со знанием дела и ссылками на используемые источники. В каждом разделе показана собственная оценка автора на ключевые моменты каждого департамента Отеля. Привлеченный экспертный состав участников будет проводить курс лекций и практических занятий со слушателями. Данная программа заслуживает доверие и внимания профессионального сообщества.

Одной из основных задач отрасли гостеприимства является повышение уровня сервисного обслуживания в российских гостиницах. Данную задачу возможно решить путем системного комплексного подхода к управлению данной отрасли в целом, а так же на уровне организации операционно-сервисной работы в каждой гостинице. Проектов Федерального масштаба с качественным предложением по комфортабельности и уровню качественного сервиса не так много, но они уже существуют. Инфраструктурные кластерные федеральные проекты развивают инфраструктуру региона, где расположено средство временного размещения, создают дополнительные рабочие места, что в дальнейшем позволит перейти от количества в качественный показатель предложений и создания условий для устойчивого развития по внедрению новых технологий в отрасль.

Система высшего образования в сфере туризма готовит специалистов для отрасли, но специализации по отдельным видам туризма в рамках основных образовательных программ не всегда есть. Не во всех профильных ВУЗах

предусмотрены программы по внедрению новаций в операционную деятельность с привлечением к обсуждению данной темы практиков. Этот пробел и призвана восполнить представленная дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации, выпускники которой получат важные знания, умения и навыки для организации операционной деятельности гостиницы. В связи с этим, представленная программа, имеющая практикоориентированную направленность, включает в себя 4 раздела.

Раздел 1 **«Философия, ментальность и организационно-правовые основы индустрии гостеприимства Российской Федерации»** с историей вопроса по возникновению понятия гостеприимства предполагает изучение основополагающих принципов отрасли на основе практики, а так же состояния данного сегмента бизнеса в настоящее время с тенденциями развития туризма и гостеприимства в свете организационно-правовых основ РФ.

Раздел 2 **«Компетенции, кадровый состав, методы, технологии и стандарты организации деятельности операционно-сервисных служб в гостинице»**. Экскурс в каждый департамент оперативно-сервисных служб позволит комплексно подойти к организации данных служб и внедрить данную модель, если потребуется на практике. Привлечение практиков к теоретическим и практическим частям занятий закрепит еще более раскрытие тем.

Раздел 3 **«Организация продаж гостиничных услуг»**. Рассмотрение данной темы по основным видам / прямые и внешние ресурсы позволит структурированно разработать свои бизнес-процессы с пониманием особенностей по каждому каналу продаж. Так же хорошая практика - привлечение к практическим занятиям экспертов отрасли.

Раздел 4 **«Координация операционной деятельности гостиницы и ее ключевые показатели. Принципы составления операционного бюджета»** Итоговый раздел, который завершает раскрытие темы и позволяет рассмотреть операционную деятельность от частного к общему как на уровне координации деятельности департамента гостиницы - СПиР, так и на уровне главного координатора операционной деятельности управляющего. И как итог операционной деятельности -финансовые показатели для составления опер. бюджета

Особую ценность программе придает то, что, помимо лекций, практических занятий и самостоятельной работы, она предполагает проведение практической подготовки с привлечением специалистов-практиков.

Представленная на оценивание дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «Операционная деятельность гостиницы» предназначена руководителям и специалистам отрасли гостеприимства и туризма, владельцам отеля и бизнесменам, которые планируют в дальнейшем стать собственником средства временного размещения, преподава-

телям отрасли, целевой аудитории кому интересна отрасль гостеприимства тренды и инновации.

Выпускники дополнительной профессиональной программы – программы повышения квалификации получают необходимые компетенции по организации необходимых бизнес- процессов и внедрению новых технологий и инноваций, чтобы системно и осмысленно организовать/реорганизовать операционно-сервисные службы, которые призваны удовлетворять запросы и нужды гостей и в конечном итоге повысить доходность предприятия отеля.

Рецензент /ФИО, должность/

Директор Высшей школы туризма  
и гостеприимства ФГБОУ ВО  
«Российский государственный уни-  
верситет туризма и сервиса»,  
д.э.н., профессор

Бушуева И.В.

*Сергись Бушуевой И.В. завершено.*  
*Первой проректор*  *Чувинова Н.Т.*

## 1. Аннотация программы

**1.1. Цель освоения программы** – совершенствование и формирование новых компетенций рамках имеющейся квалификации, необходимых для профессиональной деятельности в области разработки комплексных процедур и стандартов и последующего ведения операционной деятельности гостиницы.

**1.2. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение:** к освоению образовательной программы допускаются лица, имеющие высшее образование.

**1.3. Срок обучения:** 72 академических часа.

**1.4. Форма обучения:** очная с применением дистанционных образовательных технологий

**1.5. Планируемые результаты освоения программы:**

Перечень осваиваемых компетенций составлен на основе требований профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 № 282н) – ОТФ В (6 уровень квалификации), ОТФ С (7 уровень квалификации)

Виды деятельности	Перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения	Знания	Умения	Практический опыт
Деятельность в сфере гостеприимства	ПК-1 Способен оценивать важнейшие организационные, управленческие, правовые и иные особенности и тренды в индустрии гостеприимства с целью последующей реализации проектов при планировании опе-	– знать основные основы философии и ментальности гостеприимства; – знать основы законодательства по оказанию гостиничных услуг; – знать понятие и содержание индустрии гостеприимства как	– уметь выявлять цели развития индустрии гостеприимства; – уметь применять нормы законодательства при планировании и ведении операционной деятельности гостиницы; – уметь формулировать такти-	– владеть навыками доведения философии гостеприимства и клиентоориентированности до сотрудников, коллег, заинтересованных лиц; – владеть навыками анализа опыта и современных трендов развития гостеприимства;



	рациональной деятельности гостиницы	<p>отрасли;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– знать специфику отрасли, инновации и тренды развития, лучшие практики создания конкурентных востребованных потребителем услуг гостиницы;</li> <li>– знать понятие, виды и специфику основных и дополнительных услуг гостиницы с позиций организации операционной деятельности;</li> <li>– знать виды, типы объектов временного размещения;</li> <li>– знать различные формы управления гостиницами;</li> <li>– знать организационную структуру гостиницы и варианты ее оптимизации.</li> </ul>	<p>ческие задачи и выстраивать последовательные бизнес-процессы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– уметь выявлять специфику основных и дополнительных услуг с позиций организации операционной деятельности;</li> <li>– уметь анализировать факторы и ресурсы по лимитам и ограничениям на пути к поставленным целям и задачам по развитию операционно-сервисной структуры объекта временного размещения и отрасли в целом;</li> <li>– уметь выявлять и оценивать сложившиеся тренды в индустрии гостеприимства</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– владеть навыками разработки операционно-сервисных стандартов, адаптированных под конкретную структуру и гостиницу в целом;</li> <li>– владеть навыками выявления и учета особенностей организации и управления гостиницей;</li> <li>– владеть навыками использования норм действующего законодательства для обеспечения операционной деятельности гостиницы, оказания качественных и безопасных гостиничных услуг;</li> <li>– владеть навыками планирования операционной деятельности гостиницы</li> </ul>
Деятельность по планированию и организации операционной деятельности гостиницы	ПК-2 Способен планировать и организовывать операционную деятельность гостиницы и обеспечивать требуемое количество и качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства	<ul style="list-style-type: none"> <li>– знать специфику операционно-сервисной структуры гостиницы, участвующей в формировании основных и дополнительных услуг гостиницы;</li> <li>– знать компетенции, методы, технологии, стандарты организации операционных и сервисных служб в</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– уметь разрабатывать операционно-сервисные стандарты в рамках своих компетенций по количеству и качеству, адаптируя их под реалии;</li> <li>– уметь обеспечивать безопасность гостей и сотрудников гостиницы в соответствии с законодательством;</li> <li>– уметь планиро-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– владеть навыками оптимизации и формирования операционных структур гостиницы;</li> <li>– владеть навыками формирования предложений по развитию гостиничной операционной структуры, а также концепции изменения структуры в организации;</li> <li>– владеть навыка-</li> </ul>

		<p>гостинице;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– знать особенности организации и технологии работы основных служб департамента номерного фонда гостиницы;</li> <li>– знать ключевые функции и специфика организации работы службы питания в гостинице;</li> <li>– знать основные направления организации деятельности инженерно-технической службы и службы безопасности гостиницы;</li> <li>– знать основные инструменты и технологии продаж услуг гостиницы.</li> </ul>	<p>вать и организовывать работу основных департаментов и служб современной гостиницы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– уметь оптимизировать, формировать и далее внедрять новые технологии в гостинице, способствующие оптимизации процессов, развитию сервисной составляющей;</li> <li>– уметь оптимизировать структуру продаж услуг в соответствии с поставленной коммерческой целью в части структуры, новых технологий, человеческих ресурсов, операционно-сервисных стандартов работы гостиницы.</li> </ul>	<p>ми анализа и оценки эффективности партнеров по продаже услуг гостиницы (агрегаторов, операторов, мета-поисковиков, дистрибьютеров и иных ресурсов по продаже услуг).</p>
<p>Деятельность по координации операционной деятельности гостиницы</p>	<p>Способен проводить оценку операционной деятельности гостиницы и координировать процесс ее реализации, достижения максимальных результатов</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– знать особенности организации взаимодействия топ-менеджеров и персонала гостиницы в процессе операционной деятельности;</li> <li>– знать особенности взаимодействия объектов временного размещения с партнерами по продаже и продвижению гостиничных услуг;</li> <li>– знать основ-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– уметь проявлять ответственность и компетенции во благо предприятия;</li> <li>– уметь эффективно использовать ресурсы для ведения и координации операционной деятельности гостиницы;</li> <li>– уметь координировать операционную деятельность гостиницы;</li> <li>– уметь оценивать эффектив-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– владеть навыками проектирования услуг и организации мероприятий гостиницы в рамках своей компетенции, структуры, трендов и предпочтений потребителей;</li> <li>– владеть навыками анализа для дальнейшей оценки партнеров (поставщиков оборудования и инвентаря, технологий), для организации эффективной работы гостиницы;</li> </ul>

		<p>ные функции генерального менеджера гостиницы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– знать основные операционные показатели деятельности гостиницы;</li> <li>– знать принципы построения операционного бюджета гостиницы.</li> </ul>	<p>ность операционной деятельности гостиницы и рассчитать основные ее показатели.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– владеть навыками организации работы по координированию операционной деятельности гостиницы;</li> <li>– владеть навыками анализа и оценки операционной деятельности гостиницы в целом с помощью ключевых показателей эффективности работы.</li> </ul>
--	--	---	---	---

## 2. Учебный план

№ п/п	Перечень разделов (модулей)	Трудоем- кость, час	Контактная работа, час.			СРС, час
			Лекции	Практиче- ские занятия	в том числе	
		в форме практической подготовки				
<b>1.</b>	<b>Философия, ментальность и организационно-правовые основы индустрии гостеприимства Российской Федерации</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>8</b>
1.1.	Философия и ментальность индустрии гостеприимства. Правовое регулирование оказания гостиничных услуг в Российской Федерации	3	1	-	1	2
1.2.	Понятие, виды, роль и специфика основных и дополнительных услуг гостиницы с позиций организации операционной деятельности	4	1	1	2	2
1.3.	Формы организации и управления гостиничным бизнесом: сущность, особенности, тренды и инновации	7	1	2	3	4
<b>2.</b>	<b>Компетенции, кадровый состав, методы, технологии и стандарты организации деятельности операционно-сервисных служб в гостинице</b>	<b>28</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>12</b>
2.1.	Департамент номерного фонда: организация и технологии работы службы приема и размещения (СПиР/Front desk), других служб	10	2	4	6	4
2.2.	Ключевые функции и специфика организации работы службы питания в гостинице (F&B)	6	1	1	2	4
2.3.	Департамент номерного фонда: организация и регламент работы службы горничных (house keeping)	6	2	2	4	2
2.4.	Инженерно-техническое подразделение гостиницы (I&M): организация и направления деятельности	3	0,5	1,5	2	1
2.5.	Служба безопасности: организация и основные направления деятельности. Другие операционные департаменты гостиницы	3	0,5	1,5	2	1
<b>3.</b>	<b>Организация продаж гостиничных услуг</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>8</b>

3.1.	Организация и технологии прямых продаж гостиничных услуг	7	1	2	3	4
3.2.	Технологии продаж услуг гостиницы через внешние ресурсы	7	1	2	3	4
<b>4.</b>	<b>Координация операционной деятельности гостиницы и ее ключевые показатели</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
4.1.	Генеральный менеджер (GM) гостиницы как главный координатор операционной деятельности. Эффективное взаимодействие с владельцами/руководством гостиницы	3,5	0,5	1	1,5	2
4.2.	СПиР – координатор операционной деятельности гостиницы	4,5	0,5	2	2,5	2
4.3.	Основные показатели операционной деятельности и принципы разработки операционного бюджета гостиницы	8	1	3	4	4
<b>Итоговая аттестация</b>		в форме тестирования				
<b>Итого</b>		<b>72</b>	<b>13</b>	<b>23</b>	<b>36</b>	<b>36</b>

### 3. Календарный учебный график

УЗ ДОТ – учебные занятия с применением дистанционных образовательных технологий

СРС – самостоятельная работа слушателей

ИА – итоговая аттестация

Период обучения – 5 недель				
1 неделя	2 неделя	3 неделя	4 неделя	5 неделя
УЗ ДОТ, 6СРС	УЗ ДОТ, 6СРС	УЗ ДОТ, 6СРС	УЗ ДОТ, 6СРС	УЗ ДОТ, СРС, ИА

## 4. Рабочие программы

### ***Раздел 1. Философия, ментальность и организационно-правовые основы индустрии гостеприимства Российской Федерации***

*Тема 1.1. Философия и ментальность индустрии гостеприимства. Правовое регулирование оказания гостиничных услуг в Российской Федерации (1 ч. – лекция в форме практической подготовки, 2 ч. – самостоятельная работа).*

*Тема 1.2. Понятие, виды, роль и специфика основных и дополнительных услуг гостиницы с позиций организации операционной деятельности (1 ч. – лекция в форме практической подготовки, 1 ч. – практическое занятие в форме практической подготовки, 2 ч. – самостоятельная работа).*

*Тема 1.3. Формы организации и управления гостиничным бизнесом: сущность, особенности, тренды и инновации (1 ч. – лекция в форме практической подготовки, 2 ч. – практическое занятие в форме практической подготовки, 4 ч. – самостоятельная работа).*

*Практическая подготовка проводится в образовательной организации работодателями с целью освоения и совершенствования профессиональных компетенций, связанных с видом профессиональной деятельности*

### ***Раздел 2. Компетенции, кадровый состав, методы, технологии и стандарты организации деятельности операционно-сервисных служб в гостинице***

*Тема 2.1. Департамент номерного фонда: организация и технологии работы службы приема и размещения (СПиР/Front desk), других служб (2 ч. – лекция в форме практической подготовки, 4 ч. – практическое занятие в форме практической подготовки, 4 ч. – самостоятельная работа).*

*Тема 2.2. Ключевые функции и специфика организации работы службы питания в гостинице (F&B) (1 ч. – лекция в форме практической подготовки, 1 ч. – практическое занятие в форме практической подготовки, 4 ч. – самостоятельная работа).*

*Тема 2.3. Департамент номерного фонда: организация и регламент работы службы горничных (house keeping) (2 ч. – лекция в форме практической подготовки, 2 ч. – практическое занятие в форме практической подготовки, 2 ч. – самостоятельная работа).*

*Тема 2.4. Инженерно-техническое подразделение гостиницы (I&M): организация и направления деятельности (0,5 ч. – лекция в форме практической подготовки, 1,5 ч. – практическое занятие в форме практической подготовки, 1 ч. – самостоятельная работа).*

*Тема 2.5. Служба безопасности: организация и основные направления деятельности. Другие операционные департаменты гостиницы (0,5 ч. – лекция в форме практической подготовки, 1,5 ч. – практическое занятие в форме практической подготовки, 1 ч. – самостоятельная работа).*

*Практическая подготовка проводится в образовательной организации работодателями с целью освоения и совершенствования профессиональных компетенций, связанных с видом профессиональной деятельности*

### **Раздел 3. Организация продаж гостиничных услуг**

*Тема 3.1. Организация и технологии прямых продаж гостиничных услуг (1 ч. – лекция в форме практической подготовки, 2 ч. – практическое занятие в форме практической подготовки, 4 ч. – самостоятельная работа).*

*Тема 3.2. Технологии продаж услуг гостиницы через внешние ресурсы (1 ч. – лекция в форме практической подготовки, 2 ч. – практическое занятие в форме практической подготовки, 4 ч. – самостоятельная работа).*

*Практическая подготовка проводится в образовательной организации работодателями с целью освоения и совершенствования профессиональных компетенций, связанных с видом профессиональной деятельности*

### **Раздел 4. Координация операционной деятельности гостиницы и ее ключевые показатели**

*Тема 4.1. Генеральный менеджер (GM) гостиницы как главный координатор операционной деятельности. Эффективное взаимодействие с владельцами/руководством гостиницы (0,5 ч. – лекция в форме практической подготовки, 1 ч. – практическое занятие в форме практической подготовки, 2 ч. – самостоятельная работа).*

*Тема 4.2. СПиР – координатор операционной деятельности гостиницы (0,5 ч. – лекция в форме практической подготовки, 2 ч. – практическое занятие в форме практической подготовки, 2 ч. – самостоятельная работа).*

*Тема 4.3. Основные показатели операционной деятельности и принципы разработки операционного бюджета гостиницы (1 ч. – лекция в форме практической подготовки, 3 ч. – практическое занятие в форме практической подготовки, 4 ч. – самостоятельная работа).*

*Практическая подготовка проводится в образовательной организации работодателями с целью освоения и совершенствования профессиональных компетенций, связанных с видом профессиональной деятельности*

## **5. Формы аттестации и оценочные материалы**

Форма итоговой аттестации – зачет, включающий в себя тестирование. Зачет охватывает все компетенции, подлежащие совершенствованию, и (или) новые компетенции, сформированные в результате освоения программы.

Тест состоит из 15-20 вопросов, составленных на базе материалов всех разделов программы повышения квалификации. Зачет считается сданным (получена оценка «зачтено»), если слушателем дано 65% и более правильных ответов на поставленные в тесте вопросы.

## Примеры тестовых вопросов:

1. Положение о классификации гостиниц в РФ утверждено:
  - А. Постановлением Правительства от 18 ноября 2021 года № 1853.
  - Б. Положением Правительства от 18 ноября 2021 года № 1860.
  - В. Постановлением Правительства от 12 июня 2020 года № 911.
  
2. При каком условии заказчик или потребитель вправе отказаться от исполнения договора в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ?
  - А. За трое суток до check-in.
  - Б. Без условий, в любое время.
  - В. В любое время при условии оплаты исполнителю (гостинице) фактически понесенных им расходов.
  - Г. В любое время при условии оплаты исполнителем (гостинице) фактически понесенных им моральных издержек.
  - Д. Ни одно из утверждений не верно.
  
3. Философия гостеприимства направлена на...
  - А. Получение максимальных доходов
  - Б. Клиентоориентированность.
  - В. Оптимизацию бизнес-процессов.
  - Г. Получение максимальной прибыли.
  
4. Какое из подразделений гостиницы не относится к ее операционной структуре:
  - А. Спир.
  - Б. Служба горничных.
  - В. Бухгалтерия.
  - Г. Инженерно-техническая служба.
  
5. Какой ресурс АСУ осуществляет синхронизацию с внешними каналами продаж:
  - А. Logus.
  - Б. Shelter.
  - В. Fidelio.
  - Г. Travelline.
  
6. Что такое операционные стандарты (SOP, Standard Operation Procedures)?
  - А. Документально оформленный набор инструкций или пошаговых действий, которые нужно осуществить, чтобы выполнить ту или иную работу.
  - Б. Документально оформленный тариф, который будет использоваться в сезон.



В. Документально оформленный комплекс процедур для удовлетворения потребностей гостей в рамках достижения целей гостеприимства

Г. Документально оформленный набор инструкций или пошаговых действий, которые нужно осуществить, чтобы вовремя сдать ночную смену.

Д. Ни одно из определений не является верным.

7. Что не относится к основным характеристикам услуги средства размещения?

А. Сохраняемы во времени.

Б. Несохраняемы во времени.

В. Неотделимость от средства временного размещения.

8. Какая служба обычно не входит в департамент номерного фонда гостиницы:

А. СПиР.

Б. Служба безопасности.

В. Служба горничных.

9. На основании каких внутренних документов производится приемка номерного фонда перед Check in?

А. Правил предоставления услуг гостиницы.

Б. Мер безопасности.

В. Check-list.

Г. Инвентаризационной ведомости.

10. Что такое ADR для гостиницы?

А. Загрузка гостиницы.

Б. Средняя себестоимость услуги.

В. Средняя стоимость номера.

Г. Средняя продолжительность пребывания.

## 6. Организационно-педагогические условия реализации

### 6.1. Материально-технические условия

Материально-технические условия программы формируют среду, обеспечивающую освоение обучающимися образовательной программы.

Вид учебного занятия	Материально-технические условия
Учебные занятия с применением дистанционных образовательных техно-	Доступ педагогических работников и обучающихся к цифровой платформе обучения РГУТИС, ЭВМ с операционной системой, монитором или интегрированным экраном, аудиокolonками и (или) наушниками, доступом в сеть Интернет, браузером, мультимедийными проекторами, интерактивными досками, средствами связи (телефон, факс, электронная почта), средствами видеоконференц-связи, средствами видеонаблюдения, средствами охраны, средствами пожарной безопасности, средствами обеспечения жизнедеятельности (отопление, вентиляция, кондиционирование, электроснабжение, водоснабжение, канализация, газовое оборудование).

логий	тимедийным программным обеспечением, веб-камерой, микрофоном, офисным программным пакетом, программами для работы с документами с расширением .pdf. Дополнительно для организаторов необходимы студия для видеозаписи занятий и проведения онлайн-занятий, программное обеспечение для создания онлайн-конференций, записи видео и потокового вещания, видеоредактор.
Самостоятельная работа слушателей	доступ к цифровой платформе обучения РГУТИС, ЭВМ с операционной системой, монитором или интегрированным экраном, аудиоколонками и (или) наушниками, доступом в сеть Интернет, браузером, мультимедийным программным обеспечением, офисным пакетом, программами для работы с документами с расширением .pdf.

## 6.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

В число учебно-методических материалов программы включены: учебная тетрадь, содержащая учебные материалы для самостоятельной работы слушателей, список рекомендуемой литературы и перечень информационных источников (является неотъемлемой частью программы повышения квалификации).

## 6.3. Список рекомендуемой литературы:

1. Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2200-1 «О защите прав потребителей».
3. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1860 «Об утверждении положения о классификации гостиниц».
4. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853 «О правилах предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
5. Постановление Правительства РФ от 14.04.2017 г. № 447 «Об утверждении требований антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения в форме паспорта безопасности данных объектов».
6. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 г. № 2129-р «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».
7. Баумгартен Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия: учебник / Л. В. Баумгартен. – М.: Юрайт, 2021. – 338 с.
8. Вакуленко Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – М.: Университетская книга; Логос, 2020. – 320 с.
9. Вотинцева Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Вотинцева. – М.: РИОР; ИНФРА-М, 2024. – 299 с.

10. Гостиничное дело: словарь / под ред. Н. С. Морозовой. – М.: ИН-ФРА-М, 2020. – 247 с.
11. Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник / Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2023. – 298 с.
12. Журнал «Гостиничное дело».  
Режим доступа: <http://panor.ru/magazines/gostinichnoedelo.html>.
13. Справочная правовая система «Гарант».  
Режим доступа: <http://www.garant.ru>.
14. Научная электронная библиотека e-library.  
Режим доступа: <http://www.e-library.ru>.
15. Университетская информационная система России.  
Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru>.
16. Электронная библиотечная система Znanium.com.  
Режим доступа: <http://znanium.com>.
17. Электронно-библиотечная система для учебных заведений:  
Режим доступа: <https://book.ru>.

### **6.3. Кадровые условия**

Реализация программы обеспечивается преподавателями и преподавателями-практиками, имеющими высшее образование, специальную подготовку по использованию ДОТ в учебном процессе, систематически занимающимися научной и (или) научно-методической деятельностью и (или) профессиональной деятельностью по профилю преподаваемых тем, а также владеющие навыками интерактивной работы. Условием допуска к участию в программе является наличие у преподавателя-практика практического опыта в преподаваемой дисциплине и методических разработок, а также владение активными формами и методами обучения.

**Сведения о кадровом составе**

Ф.И.О. преподавателя	Образование, вуз, специальность, квалификация	Место работы, должность Основное/дополнительное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиональной деятельности	Стаж научно-педагогической работы		Наименование преподаваемой темы
					Всего	В том числе по преподаваемой дисциплине (модулю)	
1	2	4	5	6	7	8	9
Дзигора Марина Юрьевна	Московский областной педагогический институт им. Н.К. Крупской, 1990, высшее образование-специалитет, «История и обществознание», учитель истории и обществознания; ГОУ ВПО «Волгоградский технический университет», 2007, высшее образование – бакалавриат, «Экономика» HOTELCONSULT HCC COLLEDES SWITZERLAND 1998, программа аспирантуры	ООО «Сириус», Руководитель проекта (проект Отеля 5*/ Рабочее название GA/ на горнолыжном курорте Архыз/СК)	-	26			1.1. Философия и ментальность индустрии гостеприимства. Правовое регулирование оказания гостиничных услуг в Российской Федерации 1.2. Понятие, виды, роль и специфика основных и дополнительных услуг гостиницы с позиций организации операционной деятельности 1.3. Формы организации и управления гостиничным бизнесом: сущность, особенности, тренды и инновации 2.1. Департамент номерного фонда: организация и технологии работы службы приема и размещения (СПиР/Front desk), других служб 2.2. Ключевые функции и специфика организации работы службы питания в гостинице (F&B) 2.4. Инженерно-техническое подразделение гостиницы (I&M): организация и направления деятельности 2.5. Служба безопасности: организация и основные направления

							<p>деятельности. Другие операционные департаменты гостиницы</p> <p>3.1. Организация и технологии прямых продаж гостиничных услуг</p> <p>3.2. Технологии продаж услуг гостиницы через внешние ресурсы</p> <p>4.1. Генеральный менеджер (GM) гостиницы как главный координатор операционной деятельности. Эффективное взаимодействие с владельцами/руководством гостиницы</p> <p>4.3. Основные показатели операционной деятельности и принципы разработки операционного бюджета гостиницы</p>
Головачик Надежда Николаевна	«Московский институт коммунального хозяйства и строительства», 1999, высшее - специалист, «Теплоснабжение, вентиляция и охрана воздушного бассейна», «Инженер-строитель»), ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса», 2019, высшее - магистратура, «Гостиничное дело»	Руководитель службы гостиничного хозяйства в загородном отеле «Пайн Ривер», Калужская область	-	15			<p>2.3. Департамент номерного фонда: организация и регламент работы службы горничных (house keeping)</p> <p>2.4. Инженерно-техническое подразделение гостиницы (I&amp;M): организация и направления деятельности</p>
Савенко Станислав Иванович	ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»	Отельер-Сервис Компани, Руководитель отдела продаж, налогоплательщик налога	-	10			<p>1.3. Формы организации и управления гостиничным бизнесом: сущность, особенности, тренды и инновации</p>

	ва», 2017, высшее-бакалавриат, «Гостиничное дело» ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова», 2019, высшее - магистратура, «Гостиничное дело», программа «Корпоративные стратегии индустрии гостеприимства»	на профессиональный доход					4.2. СПиР – координатор операционной деятельности гостиницы
Тимохов Федор Дмитриевич	Московский институт Стали и Сплавов, (МИСИС), 2006, высшее образование-бакалавриат, «Электроника и Микроэлектроника», бакалавр техники и технологии	ООО Трэвел Лайн Система Менеджер по продвижению продукта	-	14			3.1. Организация и технологии прямых продаж гостиничных услуг 3.2. Технологии продаж услуг гостиницы через внешние ресурсы
Ферман Артем Иосифович	Санкт-Петербургский государственный политехнический университет, 2002, высшее образование - бакалавриат, «Информационные системы в экономике», бакалавр информационных систем в	ООО "Либра Хоспиталити" Руководитель аналитического отдела	-	17			2.1. Департамент номерного фонда: организация и технологии работы службы приема и размещения (СПиР/Front desk), других служб

	экономике», 2010 Mini-MBA						
--	------------------------------	--	--	--	--	--	--