

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**

ПРИНЯТО:  
Ученым Советом  
ФГБОУ ВО «РГУТИС»  
Протокол  
от «24» марта 2026 г. № 13

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор Федерального  
ресурсного центра подготовки  
кадров для индустрии туризма и  
гостеприимства  
\_\_\_\_\_  
(подпись) О. А. Подольский  
(Ф. И. О.)  
м.п.  
«24» марта 2026 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА –  
ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ**

**«Управление гостиничным предприятием»**

Программа профессиональной переподготовки разработана совместно с  
**ООО «Мантера-Групп», город-отель «Бархатные сезоны»**

**Руководитель программы:**

доцент Лаборатории  
гостиничного проектирова-  
ния ВШТиГ ФГБОУ ВО  
«РГУТИС»

Е. Е. Коновалова

ПОДПИСЬ

**Согласовано:**

заместитель директора  
Федерального ресурсного  
центра подготовки кадров  
для индустрии туризма и  
гостеприимства

И. В. Насикан

ПОДПИСЬ

начальник департамента  
разработки программ  
Федерального ресурсного  
центра подготовки кадров  
для индустрии туризма  
и гостеприимства

Т. И. Оконникова

ПОДПИСЬ

начальник департамента  
внутреннего мониторинга  
качества образования  
Федерального ресурсного  
центра подготовки кадров  
для индустрии туризма  
и гостеприимства

А. С. Кусков

ПОДПИСЬ

## 1. Аннотация программы

**1.1. Цель реализации программы** – получение и совершенствование новых компетенций, необходимых для выполнения нового вида профессиональной деятельности в области управления текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия.

**1.2. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение:** к обучению допускаются лица, имеющие образование не ниже среднего профессионального.

**1.3. Трудоемкость (срок обучения):** 252 академических часа.

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

**1.5. Характеристика новой квалификации и связанных с ней видов профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации**

Выпускник готовится к приобретению нового вида профессиональной деятельности в области управления текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия.

Уровень квалификации (в соответствии с Уровнями квалификаций в целях разработки проектов профессиональных стандартов, утвержденных приказом Минтруда России от 12.04.2013 г. № 148н) – 6.

Объектами профессиональной деятельности выпускника, освоившего программу профессиональной переподготовки, являются гостиничные предприятия (средства размещения), к сфере деятельности которых относятся бизнес-процессы по управлению текущей деятельностью их департаментов (служб, отделов).

Перечень осваиваемых компетенций составлен с учетом требований профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц (утвержден Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 07.05.2015 г. № 282н) в соответствии с обобщенными трудовыми функциями В «Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (6 уровень квалификации).

<b>Профессиональный стандарт / справочник квалификационных требований</b>	<b>Вид профессиональной деятельности</b>	<b>Обобщенная трудовая функция / функциональные обязанности (уровень квалификации) / должности</b>	<b>Трудовые функции</b>
Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утвержден Приказом Министерства труда и социаль-	Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия	В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (6 уровень квалификации)	В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересо-

ной защиты РФ от 07.05.2015 г. № 282н)			ванными сторонами В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
--	--	--	---

**1.6. Характеристика компетенций, подлежащих совершенствованию, и (или) перечень новых компетенций, формирующихся в результате освоения программы**

<b>Шифр компетенции</b>	<b>Содержание компетенции</b>	<b>Основание</b>
ПК-1	Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц (утвержден Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 07.05.2015 г. № 282н)
ПК-2	Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами	Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц (утвержден Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 07.05.2015 г. № 282н)
ПК-3	Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц (утвержден Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 07.05.2015 г. № 282н)

## 1.7. Планируемые результаты освоения программы

Вид деятельности	Компетенции	Знания	Умения	Практический опыт
<p>Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия</p>	<p>Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– знать законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;</li> <li>– знать направления государственного регулирования деятельности средств размещения;</li> <li>– знать основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;</li> <li>– знать особенности и методы планирования и организации деятельности департаментов (служб, отделов) средств размещения;</li> <li>– знать основные инструменты координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) средств размещения;</li> <li>– знать основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников департаментов (служб, отделов)</li> <li>– знать теории мотивации персонала и обеспечения лояльности сотрудников средств размещения;</li> <li>– знать теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</li> <li>– знать технологии продаж и особенности управления доходами и финансовыми ресурсами гостиничного предприятия;</li> <li>– знать специализированные информационные программы и тех-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– уметь применять законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг;</li> <li>– уметь планировать и организовывать деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия;</li> <li>– уметь применять методы планирования и организации деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц;</li> <li>– уметь координировать и контролировать деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия;</li> <li>– уметь планировать и контролировать деятельность персонала гостиничного предприятия и его структурных подразделений;</li> <li>– уметь организовывать систему мотивирования персонала в рамках гостиничного предприятия и его структурных подразделений;</li> <li>– уметь применять правила профессиональной этики и делового общения при осуществлении коммуникаций в рамках гостиничного предприятия;</li> <li>– уметь организовывать эффективные продажи и маркетинговую деятельность гостиничного предприятия, эффективно</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– владеть навыками грамотного применения законодательства РФ о предоставлении гостиничных услуг и использования мер государственной поддержки;</li> <li>– владеть навыками эффективного планирования и организации деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничных предприятий;</li> <li>– владеть навыками координации и контролирования деятельности департаментов (служб, отделов) средств размещения;</li> <li>– владеть навыками координации работы сотрудников гостиничного предприятия;</li> <li>– владеть навыками использования правил профессиональной этики и делового общения сотрудниками департаментов гостиничного предприятия;</li> <li>– владеть навыками оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных, финансовых и иных ресурсах, персонале;</li> <li>– владеть навыками организации маркетинговой деятельности и эффективных продаж услуг гостиничного предприятия;</li> <li>– владеть навыками управления материальными, кадровыми,</li> </ul>

		<p>нологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– знать особенности и методы управления основными и вспомогательными бизнес-процессами в гостиничных предприятиях;</li> <li>– знать особенности и основные направления администрирования бизнес-процессов гостиничных предприятий и их департаментов</li> </ul>	<p>управлять его финансовыми и иными ресурсами;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– уметь осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– уметь обеспечивать планирование и управление бизнес-процессами в гостиничном предприятии и его структурных подразделениях</li> </ul>	<p>финансовыми и иными ресурсами гостиничного предприятия;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– владеть навыками планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;</li> <li>– владеть навыками стимулирования персонала и реализации мер по обеспечению лояльности сотрудников гостиницы</li> </ul>
	<p>Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– знать правила обслуживания и предоставления услуг в гостиницах и иных средствах размещения</li> <li>– знать методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;</li> <li>– знать основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– знать стандарты и процедуры обеспечения качества и безопасности гостиничного обслуживания и гостиничных услуг;</li> <li>– знать основные правила и особенности управления коммуникации сотрудников гостиничного предприятия с потребителями и заинтересованными сторонами;</li> <li>– знать правила и особенности проведения встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам, заинтересованным сторонам</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– уметь налаживать коммуникации с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами, управлять ими;</li> <li>– уметь улаживать возникающие конфликты между сотрудниками гостиничного предприятия и потребителями, партнерами и заинтересованными лицами;</li> <li>– уметь выстраивать эффективную систему коммуникаций в рамках гостиничного предприятия, в том числе с потребителями, партнерами и другими заинтересованными лицами;</li> <li>– уметь организовывать встречи, переговоры и презентации гостиничного продукта потребителям, партнерам, заинтересованным сторонам;</li> <li>– уметь обеспечивать должный уровень качества и безопасности гостиничных услуг и гостиничного обслуживания</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– владеть навыками выстраивания коммуникаций сотрудников гостиничного предприятия с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами;</li> <li>– владеть навыками нивелирования и устранения последствий возникающих конфликтов с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами;</li> <li>– владеть навыками управления коммуникациями в рамках гостиничного предприятия и его структурных подразделений;</li> <li>– владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;</li> <li>– владеть навыками встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения, используя специализированные программы автоматизации</li> </ul>

	<p>Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– знать особенности и методы контроля за деятельностью департаментов (отделов, служб) гостиничного предприятия, а также персонала;</li> <li>– знать методы анализа результатов и оценки эффективности деятельности основных департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия;</li> <li>– знать способы повышения эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия;</li> <li>– знать особенности контроля и оценки эффективности работы сотрудников гостиничного предприятия и его подразделений;</li> <li>– знать существующие методы анализа и оценки результативности основных бизнес-процессов гостиничного предприятия и его структурных подразделений;</li> <li>– знать существующие правила и стандарты деятельности гостиничного предприятия и его основных департаментов и служб</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– уметь анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;</li> <li>– уметь осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности основных структурных подразделений гостиничного предприятия, их взаимодействия с другими службами;</li> <li>– уметь использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>– уметь осуществлять работы по контролю и оценке эффективности (результативности) деятельности гостиничных предприятий и их подразделений</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– владеть навыками организации и контроля работы сотрудников гостиничного предприятия и его структурных подразделений;</li> <li>– владеть навыками контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>– владеть навыками организации эффективного взаимодействия с отделами (службами) гостиничного предприятия;</li> <li>– владеть навыками контроля и оценивания эффективности деятельности основных департаментов и служб гостиницы;</li> <li>– владеть навыками управления бизнес-процессами по разработке, принятию и последующему соблюдению стандартов и регламентов гостиничного предприятия и его подразделений;</li> <li>– владеть навыками проведения текущего аудита всех структурных подразделений гостиничного предприятия</li> </ul>
--	---	---	--	--

### 3. Учебный план

№ п/п	Перечень разделов (модулей), дисциплин	Трудоемкость, час	Контактная работа, час.			СРС, час	Форма промежуточной аттестации (зачет / экзамен)
			Лекции	Практические занятия			
					В т. ч. в форме практической подготовки		
<b>МОДУЛЬ 1. ПЛАНИРОВАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ</b>		<b>84</b>	<b>14</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>42</b>	зачет
<b>1.</b>	<b>Нормативно-правовая база организации деятельности гостиничного предприятия</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	
1.1.	Государственное регулирование гостиничной деятельности	12	2	4	4	6	
1.2.	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг	11	2	4	4	5	
<b>2.</b>	<b>Планирование, особенности организации и контроль деятельности гостиничного предприятия</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	
2.1.	Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия	6	1	2	2	3	
2.2.	Особенности организации деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия	6	1	2	2	3	
2.3.	Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)	7	1	2	2	4	
<b>3.</b>	<b>Оценка и пути повышения эффективности деятельности гостиничного предприятия</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	
3.1.	Оценка и пути повышения эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия	6	1	2	2	3	
3.2.	Управление доходом гостиничного предприятия (финансовый, бухгалтерский и статистический учет)	9	2	4	4	3	
3.3.	Специализированные программы для автоматизации и повышения эффективности бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия	7	1	2	2	4	
<b>4.</b>	<b>Система профессиональных коммуникаций в гостиничном предприятии: организация и управление</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	
4.1.	Организация системы деловых и межличностных коммуникаций в гостиничном предприятии. Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам	11	2	4	4	5	
4.2.	Управление взаимодействием с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами. Разрешение проблемных ситуаций	8	1	2	2	5	

<b>Промежуточная аттестация (в форме тестирования)</b>		<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	
<b>МОДУЛЬ 2. УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ</b>		<b>84</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>18</b>	<b>42</b>	зачет
<b>5.</b>	<b>Управление основными бизнес-процессами гостиничного предприятия</b>	<b>30</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	
5.1.	Управление бизнес-процессами службы приема и размещения	10	2	4	-	4	
5.2.	Управление бизнес-процессами службы питания	8	2	2	2	4	
5.3.	Управление бизнес-процессами службы гостиничного хозяйства (хаускипинг)	12	2	4	4	6	
<b>6.</b>	<b>Управление вспомогательными бизнес-процессами гостиничного предприятия</b>	<b>28</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	
6.1.	Управление персоналом гостиничного предприятия	12	2	4	4	6	
6.2.	Управление маркетингом и продажами гостиничных услуг	16	4	4	4	8	
<b>7.</b>	<b>Администрирование бизнес-процессов гостиничного предприятия</b>	<b>25</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	
7.1.	Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного предприятия	10	4	2	-	4	
7.2.	Определение форм и методов анализа и контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия	8	1	2	2	5	
7.3.	Организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка и исполнения персоналом принятых решений	7	1	2	2	4	
<b>Промежуточная аттестация (в форме тестирования)</b>		<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	
<b>МОДУЛЬ 3. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И БЕЗОПАСНОСТЬЮ УСЛУГ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ</b>		<b>83</b>	<b>14</b>	<b>28</b>	<b>20</b>	<b>41</b>	зачет
<b>8.</b>	<b>Стандарты и регламенты гостиничного предприятия</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	
8.1.	Система классификации средств размещения в Российской Федерации	10	2	4	4	4	
8.2.	Стандарты и регламенты операционных процедур гостиничных предприятий	12	2	6	-	4	
<b>9.</b>	<b>Управление деятельностью по обеспечению и контролю качества гостиничных услуг и обслуживания</b>	<b>21</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	
9.1.	Система качества гостиничных услуг и обслуживания. Организация службы внутреннего контроля	8	1	4	4	3	
9.2.	Управление деятельностью по обеспечению качества гостиничных услуг и обслуживания. Применение принципов бережливого производства	8	2	4	4	2	
9.3.	Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта	5	1	2	2	2	
<b>10.</b>	<b>Управление деятельностью по обеспечению безопасности оказания гостиничных услуг</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	
10.1.	Организация и управление деятельностью по обеспечению безопасности оказания гостиничных услуг	9	2	4	4	3	
10.2.	Контроль соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений	7	2	2	2	3	
<b>11.</b>	<b>Обеспечение антитеррористической защищенности в сфере гостеприимства</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>19</b>	
11.1.	Требования и мероприятия по обеспечению антитеррористической защищенности в сфере гостеприимства	12	1	1	-	10	

11.2.	Контроль за соблюдением требований по антитеррористической защищенности гостиниц и ответственность за их нарушение	11	1	1	-	9	
<b>Промежуточная аттестация (в форме тестирования)</b>		<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	
<b>Итоговая аттестация (в форме тестирования)</b>		<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<i>зачет</i>
<b>ИТОГО</b>		<b>252</b>	<b>46</b>	<b>80</b>	<b>66</b>	<b>126</b>	<b>-</b>

### 3. Календарный учебный график

УЗ ДОТ – учебные занятия с применением дистанционных образовательных технологий

ПА – промежуточная аттестация

СРС – самостоятельная работа слушателей

ИА – итоговая аттестация

Срок обучения – 70 дней			
<i>с 3 апреля по 23 апреля 2026 г.</i>	<i>с 24 апреля по 14 мая 2026 г.</i>	<i>с 15 мая по 4 июня 2026 г.</i>	<i>с 5 июня по 11 июня 2026 г.</i>
УЗ ДОТ, СРС, ПА	УЗ ДОТ, СРС, ПА	УЗ ДОТ, СРС, ПА	ИА

## 4. Рабочие программы

### **МОДУЛЬ 1. ПЛАНИРОВАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

**Раздел 1. Нормативно-правовая база организации деятельности гостиничного предприятия** (4 ч. – лекции, 8 ч. – практические занятия в форме практической подготовки; 11 ч. – самостоятельная работа слушателя).

*Тема 1.1. Государственное регулирование гостиничной деятельности* (2 ч. – лекции, 4 ч. – практические занятия в форме практической подготовки; 6 ч. – самостоятельная работа слушателя).

*Тема 1.2. Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг* (2 ч. – лекции, 4 ч. – практические занятия в форме практической подготовки; 5 ч. – самостоятельная работа слушателя).

**Раздел 2. Планирование, особенности организации и контроль деятельности гостиничного предприятия** (3 ч. – лекции, 6 ч. – практические занятия в форме практической подготовки; 10 ч. – самостоятельная работа слушателя).

*Тема 2.1. Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия* (1 ч. – лекции, 2 ч. – практические занятия в форме практической подготовки; 3 ч. – самостоятельная работа слушателя).

*Тема 2.2. Особенности организации деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия* (1 ч. – лекции, 2 ч. – практические занятия в форме практической подготовки; 3 ч. – самостоятельная работа слушателя).

*Тема 2.3. Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)* (1 ч. – лекции, 2 ч. – практические занятия в форме практической подготовки; 4 ч. – самостоятельная работа слушателя).

**Раздел 3. Оценка и пути повышения эффективности деятельности гостиничного предприятия** (4 ч. – лекции, 8 ч. – практические занятия в форме практической подготовки; 10 ч. – самостоятельная работа слушателя).

*Тема 3.1. Оценка и пути повышения эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия* (1 ч. – лекции, 2 ч. – практические занятия в форме практической подготовки; 3 ч. – самостоятельная работа слушателя).

*Тема 3.2. Управление доходом гостиничного предприятия (финансовый, бухгалтерский и статистический учет)* (2 ч. – лекции, 4 ч. – практические занятия в форме практической подготовки; 3 ч. – самостоятельная работа слушателя).

*Тема 3.3. Специализированные программы для автоматизации и повышения эффективности бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия* (1 ч. – лекции, 2 ч. – практические занятия в форме практической подготовки; 4 ч. – самостоятельная работа слушателя).

**Раздел 4. Система профессиональных коммуникаций в гостиничном предприятии: организация и управление** (3 ч. – лекции, 6 ч. – практические занятия в форме практической подготовки; 10 ч. – самостоятельная работа слушателя).

*Тема 4.1. Организация системы деловых и межличностных коммуникаций в гостиничном предприятии. Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам* (2 ч. – лекции, 4 ч. – практические занятия в форме практической подготовки; 5 ч. – самостоятельная работа слушателя).

*Тема 4.2. Управление взаимодействием с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами. Разрешение проблемных ситуаций* (1 ч. – лекции, 2 ч. – практические занятия в форме практической подготовки; 5 ч. – самостоятельная работа слушателя).

## **МОДУЛЬ 2. УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

**Раздел 5. Управление основными бизнес-процессами гостиничного предприятия** (6 ч. – лекции, 10 ч. – практические занятия, из них 6 ч. – в форме практической подготовки; 14 ч. – самостоятельная работа слушателя).

*Тема 5.1. Управление бизнес-процессами службы приема и размещения* (2 ч. – лекции, 4 ч. – практические занятия; 4 ч. – самостоятельная работа слушателя).

*Тема 5.2. Управление бизнес-процессами службы питания* (2 ч. – лекции, 2 ч. – практические занятия в форме практической подготовки; 4 ч. – самостоятельная работа слушателя).

*Тема 5.3. Управление бизнес-процессами службы гостиничного хозяйства (хаускипинг)* (2 ч. – лекции, 4 ч. – практические занятия в форме практической подготовки; 6 ч. – самостоятельная работа слушателя).

**Раздел 6. Управление вспомогательными бизнес-процессами гостиничного предприятия** (6 ч. – лекции, 8 ч. – практические занятия в форме практической подготовки; 14 ч. – самостоятельная работа слушателя).

*Тема 6.1. Управление персоналом гостиничного предприятия* (2 ч. – лекции; 4 ч. – практические занятия в форме практической подготовки; 6 ч. – самостоятельная работа слушателя).

*Тема 6.2. Управление маркетингом и продажами гостиничных услуг* (4 ч. – лекции; 4 ч. – практические занятия в форме практической подготовки; 8 ч. – самостоятельная работа слушателя).

**Раздел 7. Администрирование бизнес-процессов гостиничного предприятия** (6 ч. – лекции, 6 ч. – практические занятия в форме практической подготовки; 13 ч. – самостоятельная работа слушателя).

*Тема 7.1. Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного предприятия* (4 ч. – лекции; 2 ч. – практические занятия; 4 ч. – самостоятельная работа слушателя).

*Тема 7.2. Определение форм и методов анализа и контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия* (1 ч.

– лекции; 2 ч. – практические занятия в форме практической подготовки; 5 ч. – самостоятельная работа слушателя).

*Тема 7.3. Организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка и исполнением персоналом принятых решений* (1 ч. – лекции; 2 ч. – практические занятия в форме практической подготовки; 4 ч. – самостоятельная работа слушателя).

### **МОДУЛЬ 3. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И БЕЗОПАСНОСТЬЮ УСЛУГ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ**

**Раздел 8. Стандарты и регламенты гостиничного предприятия** (4 ч. – лекции, 10 ч. – практические занятия, из них 4 ч. – в форме практической подготовки; 8 ч. – самостоятельная работа слушателя).

*Тема 8.1. Система классификации средств размещения в Российской Федерации* (2 ч. – лекции, 4 ч. – практические занятия в форме практической подготовки; 4 ч. – самостоятельная работа слушателя).

*Тема 8.2. Стандарты и регламенты операционных процедур гостиничных предприятий* (2 ч. – лекции, 6 ч. – практические занятия; 4 ч. – самостоятельная работа слушателя).

**Раздел 9. Управление деятельностью по обеспечению и контролю качества гостиничных услуг и обслуживания** (4 ч. – лекции, 10 ч. – практические занятия в форме практической подготовки; 7 ч. – самостоятельная работа слушателя).

*Тема 9.1. Система качества гостиничных услуг и обслуживания. Организация службы внутреннего контроля* (1 ч. – лекции, 4 ч. – практические занятия в форме практической подготовки; 3 ч. – самостоятельная работа слушателя).

*Тема 9.2. Управление деятельностью по обеспечению и контролю качества гостиничных услуг и обслуживания. Применение принципов бережливого производства* (2 ч. – лекции, 4 ч. – практические занятия в форме практической подготовки; 2 ч. – самостоятельная работа слушателя).

*Тема 9.3. Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта* (1 ч. – лекции, 2 ч. – практические занятия в форме практической подготовки; 2 ч. – самостоятельная работа слушателя).

**Раздел 10. Управление деятельностью по обеспечению безопасности оказания гостиничных услуг** (4 ч. – лекции, 6 ч. – практические занятия в форме практической подготовки; 6 ч. – самостоятельная работа слушателя).

*Тема 10.1. Организация и управление деятельностью по обеспечению безопасности оказания гостиничных услуг* (2 ч. – лекции, 4 ч. – практические занятия в форме практической подготовки; 3 ч. – самостоятельная работа слушателя).

*Тема 10.2. Контроль соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений* (2 ч. – лекции, 2 ч. – практические занятия в форме практической подготовки; 3 ч. – самостоятельная работа слушателя).

**Раздел 11. Обеспечение антитеррористической защищенности в сфере гостеприимства** (2 ч. – лекции, 2 ч. – практические занятия; 19 ч. – самостоятельная работа слушателя).

*Тема 11.1. Требования и мероприятия по обеспечению антитеррористической защищенности в сфере гостеприимства* (1 ч. – лекции, 1 ч. – практические занятия; 10 ч. – самостоятельная работа слушателя).

*Тема 11.2. Контроль за соблюдением требований по антитеррористической защищенности гостиниц и ответственность за их нарушение* (1 ч. – лекции, 1 ч. – практические занятия; 9 ч. – самостоятельная работа слушателя).

*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**

### **5.1. Формы промежуточной аттестации и оценочные материалы**

**Модуль 1. Планирование и организация деятельности гостиничного предприятия**

Форма промежуточной аттестации – зачет, предполагающий оценивание новых компетенций, сформированных в результате освоения программы:

ПК-1. Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;

ПК-2. Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами;

ПК-3. Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

Промежуточная аттестация проводится в форме тестирования с использованием системы прокторинга. Тест состоит из 10-15 вопросов, составленных на базе материалов тем модуля образовательной программы. Зачет считается сданным (получена оценка «зачтено»), если слушателем дано 65% и более правильных ответов на поставленные в тесте вопросы.

***Примеры тестовых вопросов:***

1. В Российской Федерации принят и действует следующий нормативный документ о классификации гостиниц:

а) Постановление от 27.11.2025 г. № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации»;

б) Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

- в) Постановление Правительства РФ от 27.12.2024 г. № 1951 «Об утверждении Положения о классификации средств размещения»;
  - г) Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».
2. Общее количество эксплуатируемых номеров в гостинице называется:
- а) загрузка гостиницы;
  - б) номерной фонд;
  - в) проданные номера;
  - г) доступные номера.
3. Распределение между работниками функций и задач, предоставление им всего необходимого для выполнения рабочих заданий называется в гостиничном менеджменте:
- а) организация;
  - б) планирование;
  - в) координация;
  - г) регулирование.
4. Показатель, отражающий общую продажу номерного фонда, называется:
- а) полная выручка гостиницы;
  - б) доход на доступный номер или средний доход от номера;
  - в) средний отпускной тариф;
  - г) доход от продажи номерного фонда.
5. Процедура контроля в сфере гостеприимства проводится в следующей последовательности:
- а) установление стандартов, выявление отклонений, сравнение результатов;
  - б) установление стандартов, проведение контроля, принятие корректирующих мероприятий;
  - в) проведение контроля, анализ полученных результатов, введение корректирующих мероприятий;
  - г) установление стандартов, сравнение достигнутых результатов, выбор подходящей линии поведения.

## ***Модуль 2. Управление бизнес-процессами гостиничного предприятия***

Форма промежуточной аттестации – зачет, предполагающий оценивание новых компетенций, сформированных в результате освоения программы:

ПК-1. Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;

ПК-2. Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами;

ПК-3. Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

Промежуточная аттестация проводится в форме тестирования с использованием системы прокторинга. Тест состоит из 10-15 вопросов, составленных на базе материалов тем модуля образовательной программы. Зачет считается сданным (получена оценка «зачтено»), если слушателем дано 65% и более правильных ответов на поставленные в тесте вопросы.

### ***Примеры тестовых вопросов:***

1. Функция гостиничного менеджмента, направленная на стимулирование персонала организации для выполнения своей работы в соответствии с возложенными на них обязанностями и планом, называется:
  - а) организация;
  - б) планирование;
  - в) мотивация;
  - г) контроль.
2. Какой уровень управления гостиницей должен вырабатывать и проводить политику взаимодействия с внешней средой:
  - а) все уровни;
  - б) низший;
  - в) высший;
  - г) средний.
3. Одна из ключевых задач отельного маркетинга и основа принятия стратегических решений – это:
  - а) определение доходности гостиницы;
  - б) развитие партнерских отношений;
  - в) местонахождение гостиницы с акцентом на уникальность;
  - г) выделение целевых рынков.
4. Элементами организационной структуры управления гостиничным предприятием являются (выберите подходящие варианты ответов):
  - а) звенья;
  - б) уровни управления;
  - в) бизнес-процессы;
  - г) связи подчинения.
5. К дополнительным критериям оценки менеджеров и специалистов гостиничной индустрии не относятся:
  - а) знание основ научной организации труда;
  - б) знание и соблюдение корпоративной этики;
  - в) способность управлять конфликтной ситуацией;
  - г) наличие навыков коммуникации.

### ***Модуль 3. Управление качеством и безопасностью услуг гостиничных предприятий***

Форма промежуточной аттестации – зачет, предполагающий оценивание новых компетенций, сформированных в результате освоения программы:

ПК-1. Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;

ПК-2. Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами;

ПК-3. Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

Промежуточная аттестация проводится в форме тестирования с использованием системы прокторинга. Тест состоит из 10-15 вопросов, составленных на базе материалов тем модуля образовательной программы. Зачет считается сданным (получена оценка «зачтено»), если слушателем дано 65% и более правильных ответов на поставленные в тесте вопросы.

***Примеры тестовых вопросов:***

1. Комплекс унифицированных, строго последовательных и обязательных правил обслуживания гостей – это...:
  - а) корпоративная культура;
  - б) стандарты обслуживания;
  - в) штатное расписание;
  - г) должностная инструкция.
2. Функция гостиничного менеджмента, направленная на установление отклонений от предусмотренных величин и действий людей в хозяйственной деятельности, называется:
  - а) организация;
  - б) планирование;
  - в) мотивация (мотивирование);
  - г) контроль.
3. Какие документы описывают порядок содержания отдельных гостиничных объектов:
  - а) стандарты обслуживания гостиницы;
  - б) операционные стандарты;
  - в) профессиональные стандарты;
  - г) технические стандарты.
4. Выберите службу, обеспечивающую функционирование систем энергообеспечения, кондиционирования, теплоснабжения в гостинице:
  - а) сервисная;
  - б) инженерно-техническая;
  - в) административно-хозяйственная;
  - г) управленческая.
5. Скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству называется...:
  - а) менеджментом качества;
  - б) маркетингом услуг;
  - в) обеспечение качества;
  - г) контроль качества.

***5.2. Формы итоговой аттестации и оценочные материалы***

Форма итоговой аттестации – зачет, предполагающий оценивание новых компетенций, сформированных в результате освоения программы:

ПК-1. Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;

ПК-2. Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами;

ПК-3. Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

Итоговая аттестация проводится в форме тестирования с использованием системы прокторинга. Тест состоит из 15-20 вопросов, составленных на базе материалов тем всех модулей образовательной программы. Зачет считается сданным (получена оценка «зачтено»), если слушателем дано 65% и более правильных ответов на поставленные в тесте вопросы.

### ***Примеры тестовых вопросов:***

1. К персоналу административной зоны переднего плана (фронт офис) относятся:

- а) сотрудники отдела кадров;
- б) инженерно-техническая служба;
- в) служба приема и размещения;
- г) финансовая служба.

2. Организационная структура предприятия/организации – это...:

- а) искусство управлять интеллектуальными, финансовыми, материальными ресурсами;
- б) вид человеческой деятельности, направленной на удовлетворение потребностей посредством обмена;
- в) система управления, определяющая состав, взаимодействие и подчиненность ее элементов;
- г) метод имитации выработки управленческих решений по заданным правилам в различных производственных ситуациях.

3. Стандартные операционные процедуры в организации – это...:

- а) комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций;
- б) нормативное описание бизнес-процессов по каждому производственному подразделению гостиничного предприятия;
- в) набор пошаговых инструкций для однотипного выполнения последовательности каких-либо действий;
- г) регламентированные требования к поведению сотрудников, внешнему виду, и их обязанностей в данном подразделении.

4. Коэффициент загрузки гостиницы – это отношение...:

- а) поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля, а также суммарной стоимости реализованных услуг к числу проданных номеров за отчетный период;
- б) прибыли к доходам, получаемым от продажи всех номеров за отчетный период;
- в) поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля к общему числу номеров за отчетный период;

- г) числа проданных номеров к общему числу располагаемых номеров.
5. Оптимизировать бизнес-процессы, повысить мотивацию сотрудников, предвосхитить потребности и ожидания клиентов позволяет:
- а) стандартизированная модель качества;
  - б) методика бережливого производства;
  - в) аудит системы менеджмента;
  - г) разработанные процедуры оценки обслуживания.
6. Составляющими системы безопасности гостиницы являются следующие подсистемы (выберите подходящие варианты ответов):
- а) кадровой, правовой, финансовой, экономической безопасности;
  - б) кадровой, пожарной, психологической безопасности;
  - в) национальной, информационной, экологической безопасности;
  - г) экологической, санитарно-эпидемиологической, национальной безопасности.
7. Позиционирование гостиничного предприятия на рынке – это...:
- а) потенциал роста сегмента;
  - б) концентрация ограниченных гостиничных ресурсов и усилий на самых выгодных направлениях для их более полного использования;
  - в) ключевая задача маркетинга и основа принятия стратегических решений;
  - г) логическое продолжение процесса сегментации и начало планирования комплекса маркетинга для выбранного сегмента рынка.
8. Прогнозирование объемов продаж гостиничных услуг в управлении доходами (ревеню менеджмент) предусматривает:
- а) управление процессом максимизации потенциальной выручки от продажи номеров;
  - б) прогнозирование спроса для рыночных микросегментов;
  - в) применяется при расчете норматива оборотных средств в перспективном планировании и основывается на соотношении темпов роста объема реализованных услуг и суммы нормируемых оборотных средств в базисном периоде;
  - г) подразумевает планирование издержек путем прямых расчетов по статьям расходов.
9. К объектам менеджмента в сфере гостеприимства относят:
- а) персонал, финансы, сбыт, мотивация;
  - б) производство, финансы, персонал, снабжение;
  - в) сбыт, мотивация, организация;
  - г) планирование, контроль, снабжение.
10. Средства, технологии, методы и принципы, которые использует руководитель гостиницы для воздействия на исполнителя функций, называются:
- а) организация управления;
  - б) система управления;
  - в) механизм управления;
  - г) нет правильного ответа.

## 6. Организационно-педагогические условия реализации

### 6.1. Материально-технические условия

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

<i>Вид учебного занятия</i>	<i>Материально-технические условия</i>
<i>Учебные занятия с применением дистанционных образовательных технологий</i>	Доступ педагогических работников и слушателей 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, 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.
<i>Самостоятельная работа слушателей</i>	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.
<i>Промежуточная аттестация с использованием системы прокторинга</i>	Доступ к цифровой платформе обучения РГУТИС; ЭВМ с операционной системой (не ниже Windows 7+, macOS 10.12 «Sierra», Linux) монитором или интегрированным экраном или мобильное устройство (Android 4.4+ Chrome 72+, iOS 13+ Safari), веб-камерой (640x480, 15 кадров/с), микрофоном, аудиоколонками и/или наушниками; веб-браузер (Chrome 72+, Opera 59+, Firefox 66+, Edge 79+, Яндекс.Браузер 19.3+, Safari 12.x+); доступ в сеть Интернет (не менее 256 Кбит/с).
<i>Итоговая аттестация с использованием системы прокторинга</i>	Доступ к цифровой платформе обучения РГУТИС; ЭВМ с операционной системой (не ниже Windows 7+, macOS 10.12 «Sierra», Linux) монитором или интегрированным экраном или мобильное устройство (Android 4.4+ Chrome 72+, iOS 13+ Safari), веб-камерой (640x480, 15 кадров/с), микрофоном, аудиоколонками и/или наушниками; веб-браузер (Chrome 72+, Opera 59+, Firefox 66+, Edge 79+, Яндекс.Браузер 19.3+, Safari 12.x+); доступ в сеть Интернет (не менее 256 Кбит/с).

### 6.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

В число учебно-методических материалов программы включены учебно-методические комплексы, содержащие учебные материалы для самостоятельной работы слушателей, списки рекомендуемой литературы и перечни информационных источников (являются неотъемлемыми частями программы)

профессиональной переподготовки). В списки рекомендуемой литературы обязательно должны быть включены источники из ЭБС «Znaniium».

### *Список рекомендуемой литературы:*

1. Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».  
[https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462).
2. Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».  
[https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305).
3. Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года (утверждена распоряжением Правительства РФ от 20.09.2019 г. № 2129-п): [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_333756](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_333756).
4. Государственная программа Российской Федерации «Развитие туризма» (утверждена постановлением Правительства РФ от 24.12.2021 г. № 2439): [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_405703](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_405703),
5. Национальный проект «Туризм и гостеприимство»:  
<https://национальныепроекты.рф/new-projects/turizm-i-gostepriimstvo>
6. Постановление от 27.11.2025 г. № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации»:  
[https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_520177](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_520177).
7. Постановление Правительства РФ от 27.12.2024 г. № 1951 «Об утверждении Положения о классификации средств размещения»:  
[https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_495340](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_495340).
8. Постановление Правительства РФ от 27.12.2024 г. № 1952 «Об утверждении Правил классификации средств размещения и Правил формирования и ведения единого реестра объектов классификации в сфере туристской индустрии»: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_495352](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_495352).
9. ГОСТ Р 55699-2013 «Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования»:  
<https://docs.cntd.ru/document/1200107032>.
10. Аристов О. В. Управление качеством: учебник / О. В. Аристов. – М.: ИНФРА-М, 2024. – 224 с.: <https://znanium.ru/catalog/product/2127015>.
11. Быстров С. А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С. А. Быстров. – М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2025. – 432 с.:  
<https://znanium.ru/catalog/product/2186892>.
12. Гостиничное дело: словарь / Н. С. Морозова, М. М. Морозов, Н. Ф. Маврина. – М.: ИНФРА-М, 2023. – 247 с.:  
<https://znanium.ru/catalog/product/2019765>.
13. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / под ред. Н. А. Зайцевой. – М.: ИНФРА-М, 2024. – 326 с.: <https://znanium.ru/catalog/product/2111930>
14. Деловая переписка: учебно-практическое пособие / М. В. Кирсанова, Н. Н. Анодина, Ю. М. Аксенов. – М.: ИНФРА-М, 2024. – 136 с.:  
<https://znanium.ru/catalog/document?id=443688>.

15. Зайцева Н. А. Управление персоналом в гостиницах: учебное пособие / Н. А. Зайцева. – М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2023. – 416 с.:  
<https://znanium.ru/catalog/document?id=444782>.
16. Кнышова Е. Н. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2023. – 400 с.:  
<https://znanium.ru/catalog/product/2019771>.
17. Маслевич Т. П. Управление бизнес-процессами: от теории к практике / Т. П. Маслевич. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2025. – 206 с.:  
<https://znanium.ru/catalog/document?id=458283>.
18. Скобкин С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: учебник / С. С. Скобкин. – М.: Юрайт, 2025. – 212 с.
19. Семеркова Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова и др. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2024. – 320 с.:  
<https://znanium.ru/catalog/document?id=438190>.

### ***Информационные ресурсы:***

1. Бережливое производство и управление: <https://www.leanzone.ru>.
2. Материалы ассоциации «Открытая наука»: <http://cyberleninka.ru>.
3. Научная электронная библиотека e-library: <http://www.e-library.ru>.
4. Практика внедрения бережливого производства: <https://leanbase.ru>.
5. Роскачество: бережливое производство: <https://kachestvo.pro>
6. Российская Гостиничная Ассоциация (РГА): <https://rha.ru>.
7. Росстандарт. Стандарты и регламенты: <https://www.rst.gov.ru>.
8. СПС «КонсультантПлюс»: <http://www.consultant.ru>.
9. СПС «Гарант»: <http://www.garant.ru>.
10. Федеральная служба по аккредитации: <https://fsa.gov.ru>.
11. Электронная библиотечная система Znanium.com: <http://znanium.com>.

### ***6.3. Кадровые условия***

Реализация программы обеспечивается ведущими преподавателями и научными работниками университета, других образовательных организаций, а также ведущими специалистами – представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности, имеющими высшее образование.

### Сведения о кадровом составе

Ф. И. О. преподавателя	Образование, вуз, год окончания, специальность/направление подготовки, 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)	
Бедаш Юлия Михайловна	Высшее, Симферопольский государственный университет имени М. В. Фрунзе, 1998 г., специальность «Правоведение», квалификация «Юрист-специалист»; РГУТИС, 2019 г., направление «Гостиничное дело», квалификация «Магистр»	ООО «Дельта», директор	-	8	1	1	1.1. Государственное регулирование гостиничной деятельности; 2.1. Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия; 2.2. Особенности организации деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия; 2.3. Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)
Енова Алена Юрьевна	Высшее, РГПУ им. А. И. Герцена, 2012 г., специальность «Культурология», квалификация «Учитель культурологии»; РГУТИС, 2022 г., направление «Гостиничное дело», квалификация «Магистр»	ИП «Енова Алена Юрьевна»; Санкт-Петербургский государственный экономический университет, преподаватель	-	16	7	7	1.2. Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг
Безбородова Ксения Андреевна	Высшее, БГТУ «Военмех» им. Д. Ф. Устинова, 2009 г., специальность «Политология», квалификация «Политолог»; Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2024 г., направление аспирантуры	ООО «Бронирование гостиниц», руководитель команды по развитию бизнеса в СЗФО, Республике Беларусь и Восточной Сибири	-	18	6	6	3.1. Оценка и пути повышения эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия; 3.2. Управление доходом гостиничного предприятия (финансовый, бухгалтерский и статистический учет)

	«Экономика», квалификация «Исследователь. Преподаватель-исследователь»						
Тимохов Федор Дмитриевич	Высшее, Московский государственный институт стали и сплавов, 2006 г., направление «Электроника и микроэлектроника», степень «Бакалавр техники и технологии по направлению «Электроника и микроэлектроника»»; РГУТИС, 2025 г., направление «Гостиничное дело», квалификация «Магистр»	ООО «Трэвел лайн системс», менеджер по продвижению инструментов	-	25	6	6	3.3. Специализированные программы для автоматизации и повышения эффективности бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия
Чирков Леонид Юрьевич	Высшее, Российский университет транспорта, 2018 г., направление «Реклама и связи с общественностью», квалификация «Бакалавр»; РГУТИС, 2022 г., направление «Гостиничное дело», квалификация «Магистр»	Тренинговая компания «Check in», управляющий партнер	-	9	-	-	4.1. Организация системы деловых и межличностных коммуникаций в гостиничном предприятии. Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам; 4.2. Управление взаимодействием с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами. Разрешение проблемных ситуаций
Доля Ирина Александровна	Высшее, Московский государственный социальный университет, 2004 г., специальность «Социальная работа», квалификация «Специалист по социальной работе»; РГУТИС, 2020 г., направление «Гостиничное дело», квалификация «Магистр»	ООО «Курорт «Царьград Спас-Тешилово», руководитель СГХ, РГУТИС, старший преподаватель	-	17	9	1	5.2. Управление бизнес-процессами службы питания; 5.3. Управление бизнес-процессами службы гостиничного хозяйства (хаускипинг); 10.2. Контроль соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений
Яковлева	Высшее, Кубанский госу-	НАО «Центр «Омега»	-	19	-	-	6.1. Управление персоналом гос-

Евгения Александровна	дарственный университет, 2005 г., специальность «Социальная работа», квалификация «Специалист по социальной работе»	(город-отель «Бархатные сезоны»), начальник управления по работе с персоналом					тиничного предприятия
Озаркив Евгения Евгеньевна	Высшее, Московский государственный институт международных отношений (Университет) Министерства иностранных дел Российской Федерации, 2000 г., специальность «Менеджмент», квалификация «Менеджер международного туризма со знанием иностранного языка», РГУТИС, 2019 г., направление «Гостиничное дело», квалификация «Магистр»	ООО «Артурс SPA Отель», руководитель службы маркетинга и продаж	-	25	1	1	6.2. Управление маркетингом и продажами гостиничных услуг
Пикулина Екатерина Сергеевна	Высшее, Российский новый университет, 2003 г., специальность «Социально-культурный сервис и туризм», квалификация «Специалист по сервису и туризму»; РЭУ им. Г. В. Плеханова, 2014 г., программа профессиональной переподготовки по программе «Федеральная программа подготовки управленческих кадров «Менеджмент», специализация «Стратегический менеджмент», квалификация «Ведение профессиональной деятельности в сфере менеджмента»	ООО «Парк-отель «Воздвиженское», заместитель генерального директора; тренинговое агентство «Check in», управляющий партнер АНО «Россия Страна Возможностей», тренер команд МУ «Сенеж»	-	26	-	-	7.2. Определение форм и методов анализа и контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия; 7.3. Организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка и исполнения персоналом принятых решений

Краснова Екатерина Александровна	Высшее, РУДН, 2011 г., специальность «Социально-культурный сервис и туризм», квалификация «Специалист по сервису и туризму»; РГУТИС, 2020 г., направление «Гостиничное дело», квалификация «Магистр»; Российская международная академия туризма, 2021 г., программа профессиональной переподготовки «Классификация гостиниц», квалификация «Специалист по классификации гостиниц»; ЧОУ ДПО «УЦ «Академия Безопасности», 2024 г., программа профессиональной переподготовки «Антитеррористическая защищенность объектов (территорий)»	ООО «РЭД СТАР», генеральный директор, специалист по классификации гостиниц	-	11	3	3	8.1. Система классификации средств размещения в Российской Федерации; 10.1. Организация и управление деятельностью по обеспечению безопасности оказания гостиничных услуг
Гончаров Роман Михайлович	Высшее, Пятигорский государственный технологический университет, 2009 г., специальность «Социально-культурный сервис и туризм», квалификация «Специалист по сервису и туризму»	АО «УК ИНТЦ «Сириус», операционный управляющий гостиницы «Дельта Сириус»	-	14	1	1	9.1. Система качества гостиничных услуг и обслуживания. Организация службы внутреннего контроля; 9.2. Управление деятельностью по обеспечению качества гостиничных услуг и обслуживания. Применение принципов бережливого производства; 9.3. Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта
Самарцев Юрий Станиславович	Высшее, МВИ ФПС России, 2003, специальность	РГУТИС, советник ректора по безопасности	-	28	-	-	11.1. Требования и мероприятия по обеспечению антитеррори-

	«Юриспруденция», квалификация «Юрист»; дополнительное профессиональное образование, ПА ФСБ России, 2010 г., программа профессиональной переподготовки «Управление подразделениями пограничного контроля»; дополнительное профессиональное образование, Академия ФСБ России, 2016 г., программа профессиональной переподготовки						стической защищенности в сфере гостеприимства; 11.2. Контроль за соблюдением требований по антитеррористической защищенности гостиниц и ответственность за их нарушение
Коновалова Елена Евгениевна	Высшее, Государственная академия сферы быта и услуг, 1996 г., специальность «Экономика и управление в бытовом и жилищно-коммунальном обслуживании, городском хозяйстве», квалификация «Инженер-экономист»; РГУТИС, 2020 г., направление «Туризм», квалификация «Магистр»; РГУТИС, 2016 г., программа профессиональной переподготовки «Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства», квалификация «Менеджер»; РГУТИС, 2021 г., программа профессиональной переподготовки «Классификация объектов туристской индустрии», квалификация «Эксперт»	РГУТИС, доцент Лаборатории гостиничного проектирования Высшей школы туризма и гостеприимства	Кандидат экономических наук	29	27	20	5.1. Управление бизнес-процессами службы приема и размещения; 7.1. Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного предприятия; 8.2. Стандарты и регламенты операционных процедур гостиничных предприятий