

Государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение Иркутской области
«Иркутский колледж экономики, сервиса и туризма»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАПОУ ИКЭСТ

Н.Ф. Кудинова

« 21 » 05 2021 г.



**Дополнительная профессиональная программа повышения
квалификации «Управляющий мини-гостиницей»**

Иркутск, 2021

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии, протокол от 11.05.2021 № 7

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации рекомендована к утверждению на заседании Научно-методического совета колледжа, протокол от 26.05.2021 № 4

Составитель: Галкина Т.М.

Рецензент: Дашинова В.А., ведущий специалист по развитию персонала ООО «ГрандБайкал»

1. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации направлена на совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

1.2. Планируемые результаты обучения

1.2.1. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации

№ п/п	Содержание совершенствуемой или вновь формируемой компетенции
1	Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
2	Координация деятельности подчиненных, контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения
3	Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте

Программа разработана в соответствии с:

- Приказом Минтруда России от 07.05.2015 № 282н "Об утверждении профессионального стандарта "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц".

К освоению программы допускаются лица, имеющие или получающие среднее профессиональное и(или) высшее образование.

Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Минздрава России.

Срок освоения программы: 32 часа.

Форма обучения: очная.

1.2.2. Требования к результатам освоения программы

В результате освоения дополнительной профессиональной программы у слушателей должны быть сформированы знания и умения.

В результате освоения программы слушатель должен

Знать:

- Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения
- Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных
- Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала
- Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения

Уметь:

- Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса
- Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием
- Владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности

1.3. Программа может быть реализована с использованием электронного обучения, ДОТ по темам:

- Содержание и развитие теории и практики менеджмента в гостиничном сервисе, 1 час.
- Система управления персоналом гостиницы, 2 час.
- Организация процессов обслуживания клиентов в гостинице, 1 час.

2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование модулей и тем	Всего часов	в том числе		Форма аттестации
			лекции	практ. занятия	
1	Модуль 1. Гостиничный менеджмент	4	3	1	
1.1	Содержание и развитие теории и практики менеджмента в гостиничном сервисе	1	1	-	
1.2	Организационная структура управления гостиничного предприятия	1	1	-	
1.3	Специфика управления гостиничным предприятием	2	1	1	Зачет

2	Модуль 2. Организационная система управления мини-гостиницей	14	5	9	
2.1	Система управления персоналом гостиницы	2	2	-	
2.2	Мотивация работников организации	2	-	2	
2.3	Координация деятельности персонала	2	2	-	
2.4	Связующие процессы в управлении	2	-	2	
2.5	Управление организационным поведением	2	-	2	
2.6	Кадровое делопроизводство	2	-	2	
2.7	Контроль за соблюдением работниками организации трудовой и производственной дисциплины, правил техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены	2	1	1	Зачет
3	Модуль 3. Организация обслуживания в мини-гостинице	13	5	8	
3.1	Основы эстетики, этики и обслуживания посетителей	1	1	-	
3.2	Организация процессов обслуживания клиентов в гостинице	1	1	-	
3.3	Деловая игра. Обслуживание разных типов клиентов	2	-	2	
3.4	Разработка процедур и схем приема и размещения гостей	2	2	-	
3.5	Деловая игра. Процедура приема и размещения гостей	2	-	2	
3.6	Деловая игра. Разрешение конфликтов, возникающих с работниками и проживающими	2	-	2	
3.7	Деловая игра. Разрешение конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих	2	-	2	
3.8	Осуществление контроля над своевременной подготовкой номеров	1	-	1	Зачет
Итоговая аттестация		1	-	1	Зачет
Итого:		32	13	19	

3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Период обучения (недели)*	Наименование модуля
1 неделя	Модуль 1. Гостиничный менеджмент Модуль 2. Организационная система управления мини гостиницей Модуль 3. Организация обслуживания в мини гостинице
*Точный порядок реализации модулей обучения определяется в расписании занятий	

4. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ МОДУЛЕЙ

Модуль 1. Гостиничный менеджмент

Тема 1.1. Содержание и развитие теории и практики менеджмента в гостиничном сервисе

Лекция.

- Менеджмент как особый тип социального управления
- Особенности труда менеджера гостиничного предприятия.
- История развития отечественной науки и практики менеджмента в гостиничном сервисе.
- Современная система взглядов на менеджмент в гостиничном сервисе.

Тема 1.2. Организационная структура управления мини гостиницей

Лекция.

- Принципы организации менеджмента в гостиничном бизнесе
- Функции менеджмента в гостиничном бизнесе
- Стратегия и тактика мини гостиниц
- Основные службы гостиниц

Тема 1.3.

Специфика управления гостиничным предприятием

Лекция.

- Общие вопросы управления
- Цели и задачи управления гостиничным предприятием
- Уровни управления гостиничным предприятием
- Функции и связующие процессы управления гостиничным предприятием

Практическое занятие. Выполнение тестового задания

Модуль 2. Организационная система управления мини гостиницей

Тема 2.1. Система управления персоналом гостиницы

Лекция.

- Понятие, цели и функции системы управления персоналом
- Организационная структура управления гостиничным комплексом
- Типы руководителей, стили управления

Тема 2.2. Мотивация работников организации

Практическое занятие. Проведение деловой игры по вопросам:

- Содержательные и процессуальные теории мотивации
- Материальное и нематериальное стимулирование труда
- Лояльность персонала и психология коллектива

Тема 2.3. Координация деятельности персонала

Лекция.

- Методы управления
- Лидерство и руководство
- Власть и влияние
- Стили руководства

Тема 2.4. Связующие процессы в управлении

Практическое занятие. Проведение ролевой игры по вопросам:

- Управленческие решения
- Коммуникации в управлении гостиничного бизнеса
- Деловое общение

Тема 2.5. Управление организационным поведением

Практическое занятие. Проведение ролевой игры по вопросам:

- Самоменеджмент
- Конфликты в коллективе

Тема 2.6. Кадровое делопроизводство

Практическое занятие. Выполнение практической работы по вопросам:

- Кадровое планирование
- Найм и отбор кадров в гостиничном бизнесе
- Адаптация персонала в гостинице
- Обучение сотрудников

Тема 2.7. Контроль за соблюдением работниками организации трудовой и производственной дисциплины, правил техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены

Лекция

- Виды контроля за работниками
- Правила техники безопасности в гостиничном бизнесе
- Требования производственной санитарии и гигиены в гостиничном бизнесе

Практическое занятие. Выполнение тестового задания

Модуль 3. Организация обслуживания в мини гостинице

Тема 3.1. Основы эстетики, этики и обслуживания посетителей

Лекция

- Этические нормы обслуживания
- Общие правила поведения персонала гостиниц
- Обслуживание разных типов клиентов

Тема 3.2. Организации процессов обслуживания клиентов в гостинице

Лекция.

- Порядок обслуживания гостей в гостинице
- Организация обслуживания гостей в процессе проживания
- Особенности обслуживания отдельных категорий клиентов
- Повышение качества обслуживания

Тема 3.3. Деловая игра. Обслуживание разных типов клиентов

Практическое занятие. Выполнение практической работы по вопросам:

- Обслуживание разных типов клиентов
- Владение деловыми коммуникациями с клиентами
- Установление запроса клиента

Тема 3.4. Разработка процедур и схем приема и размещения гостей

Лекция

- Функции службы приема и размещения
- Этапы обслуживания гостей
- Совершенствование методов приема, регистрации и размещения гостей

Тема 3.5. Деловая игра. Процедура приема и размещения гостей

Практическое занятие. Выполнение практической работы по вопросам:

- Прием и размещение гостей
- Применение всех этапов обслуживания гостей

Тема 3.6. Деловая игра. Разрешение конфликтов, возникающих с работниками и проживающими

Практическое занятие. Выполнение практической работы по вопросам:

- Типы конфликтов
- Причины конфликтов
- Способы разрешения конфликтов

Тема 3.7. Деловая игра. Разрешение конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих

Практическое занятие. Выполнение практической работы по вопросам:

- Типы клиентов
- Способы разрешения конфликтов с клиентом
- Знать правила ведения конфликтного разговора

Тема 3.8. Осуществление контроля над своевременной подготовкой номеров

Лекция

- Виды уборки номеров
- Алгоритм уборки гостиничных номеров
- Специфика делового общения работника с контактной зоной

Практическое занятие. Выполнение тестового задания

5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

5.1. Материально-технические условия реализации программы

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Учебная мастерская по компетенции «Администрирование отеля»	Лекции, практические занятия	Стойка администратора СПиР Автоматизированное рабочее место: моноблок, мышь/клавиатура, сетевой фильтр, лицензионное программное обеспечение ПО (Win 10, office 2019), наушники с микрофоном Сетевое оборудование МФУ черно-белое лазерное Система визуализации: интерактивная панель, напольная стойка Мебель (рабочие столы, офисные столы, стулья, стол журнальный, кресла мягкие, шкаф-стеллаж) АСУ отеля (гостиницей) (Opera, Эдельвейс)

5.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

1. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме. Гостиничное дело. Электронный учебно-методический комплекс. Профессиональное образование. Scorm-версия. ФГОС СПО. ТОП-50. Диполь корпорация. 2021.
2. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме. Гостиничное дело. Электронный учебно-методический комплекс. Профессиональное образование. Сетевая версия. ФГОС СПО. ТОП-50. Диполь корпорация. 2021.
3. Основы экономики, менеджмента и маркетинга: Учебный курс. - https://elearning.academia-moscow.ru/shellserver?id=34432&module_id=4223158#4223158
4. Елкин С.Е. Управление персоналом организации. Теория управления человеческим развитием: учебное пособие для СПО/ С.Е. Елкин. — Саратов: Профобразование, 2021. — 242 с. — ISBN 978-5-4488-0951-4. — Текст: электронный// Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/100164>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
5. Чиликина И.А. Управление персоналом: учебное пособие для СПО/ И. А. Чиликина. — 2-е изд. — Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2019. — 76 с. — ISBN 978-5-88247-939-7, 978-5-4488-0292-8. — Текст: электронный// Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/85992>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
6. Мальшина Н.А. Менеджмент: учебное пособие для СПО/ Н.А. Мальшина. — 2-е изд. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 100 с. — ISBN 978-5-4486-0354-9, 978-5-4488-0199-0. — Текст: электронный// Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/76994>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

5.3. Кадровые условия реализации программы

Реализация программы обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими, как правило, высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого курса, дисциплины, модуля.

6. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме:

Наименование модуля	Формы промежуточной аттестации	Примерные вопросы промежуточной аттестации
Модуль 1. Гостиничный менеджмент	Зачет	1. Менеджмент в гостиничном деле; 2. Цели и задачи управления гостиничным предприятием; 3. Стратегия и тактика мини-гостиниц.
Модуль 2. Организационная система управления мини-гостиницей	Зачет	1. Организационная структура управления гостиничным комплексом; 2. Стили руководства. Мотивация и стимулирование труда; 3. Коммуникации в управлении гостиничного бизнеса; 4. Правила техники безопасности в гостиничном бизнесе. Кадровое планирование.
Модуль 3. Организация обслуживания в мини-гостинице	Зачет	1. Общие правила поведения персонала гостиниц; 2. Организация обслуживания гостей в процессе проживания; 3. Функции службы приема и размещения; 4. Специфика делового общения работника с контактной зоной.

Критерии оценки:

По результатам промежуточной аттестации выставляются оценки по двухбалльной системе: «зачтено», «не зачтено».

Оценка	Критерии оценивания
«зачтено»	Обучающийся при тестировании набрал 70 %

	правильных ответов.
«не зачтено»	Обучающийся при тестировании набрал менее 70 % правильных ответов.

6.2. Итоговая аттестация проводится в форме зачета.

Примерные вопросы итоговой аттестации.

1. Раскрыть теории и практики менеджмента в гостиничном сервисе.
2. Выделить аспекты управления персоналом гостиницы.
3. Описать процессы в управлении мини-гостиницей.
4. Определить типы организационного поведения, основывающиеся на различных подходах к согласованию целей и интересов различных групп персонала.
5. Раскрыть технику безопасности в мини-гостиницах.
6. Перечислить этапы обслуживания клиентов в гостинице.
7. Разработать схему приема и размещения гостей.
8. Перечислить основные требования к подготовке номера.
9. Раскрыть виды конфликтов с персоналом. Перечислить способы их разрешения

Примерные тестовые задания на итоговую аттестацию.

Итоговый тест по курсу:

«Управляющий мини-гостиницей»

1. Какое определение характеризует понятие «менеджмент»?
 - а) процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей;
 - б) особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективно и целенаправленно работающую производственную группу;
 - в) **эффективное и производительное достижение целей предприятия посредством планирования, организации и лидерства руководителя.**

2. Какова сущность понятия организации, как функции менеджмента?

- а) процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимые для того, чтобы сформулировать и достичь целей;
- б) особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективно и целенаправленно работающую производственную группу;
- в) это управленческая деятельность, посредством которой система управления приспосабливается для выполнения задач, поставленных на этапе планирования.**

3. Каковы задачи контроля?

- а) сбор и систематизация информации о фактическом состоянии деятельности;
- б) сбор и систематизация информации о фактическом состоянии производства, оценка значимости полученных результатов;**
- в) разработка и принятие решений.

4. Какова основная задача менеджмента?

- а) Стратегическая
- б) Оперативная
- в) Поддержание устойчивости гостиницы и всех ее элементов и ее развитие.**

5. Что такое управленческое решение?

- а) Формы влияния на исполнителей.
- б) Организационный инструмент в руках работников управления.
- в) Творческая деятельность по анализу проблемной ситуации, выбор средств её разрешения.**

6. Документ, на основе которого чаще всего строится работа гостиницы:

- а) Устав;
- б) Положение о работе гостиницы и ее функциональных служб;**
- в) Генеральная инструкция по эксплуатации гостиницы.

7. Перечислите основные функции процесса управления:

- а) планирование, организация персонала, регулирование производства, контроль;**
- б) целеобразование, планирование, реализация плана, контроль;
- в) сбор информации, прогнозирование, целеобразование, планирование, реализация плана, контроль;
- г) целеобразование, обмен информацией, реализация плана, согласование.

8. Организация — это:

- а) социальная структура, в которой люди связаны системой отношений собственности;
- б) социальная структура, в которой люди связаны системой отношений, главными среди которых выступают отношения управления;

- в) социальная структура, в которой люди связаны отношениями сотрудничества;
- г) **социальная структура, осуществляющая процесс производства.**

9. Противостояние между менеджерами и водителями автобусов туристической фирмы представляет собой:

- а) межличностный конфликт;
- б) внутригрупповой конфликт;
- в) внутриличностный конфликт;
- г) **межгрупповой конфликт.**

10. Для компаний в сфере сервиса и туризма в большей степени характерны следующие подходы в построении систем управления:

- а) **ситуационный подход;**
- б) **системный подход;**
- в) процессный подход;
- г) иные подходы.

11. Фактором, определяющим особенности управления персоналом в компаниях сервиса и туризма, является:

- а) **относительно высокий уровень квалификации персонала;**
- б) относительно высокая доля женщин в составе наемного персонала, желающих работать неполный рабочий день;
- в) равномерно высокая интенсивность труда в продолжение всего рабочего дня;
- г) высокая степень специализации на определенных производственных функциях.

12. Наиболее важной для компании сервиса и туризма является оценка качества работы служащего со стороны:

- а) **непосредственного руководителя;**
- б) руководства подразделения, в котором занят работник;
- в) клиента компании;
- г) самооценка работника.

13. Система мотивации труда служащих компании сервиса и туризма строится на основе:

- а) выявления потребностей работников;
- б) совершенствования системы оплаты персонала;
- в) **ведения переговоров администрации с коллективом работников по улучшению условий труда;**
- г) ежегодного заключения коллективного договора.

14. Стимулами, побуждающими человека к труду, являются:

- а) **увеличение размеров заработной платы;**
- б) **улучшение условий труда;**
- в) **улучшение отношений между начальниками и подчиненными в компании;**
- г) **внешние воздействия на человека (работника).**

15. К структурным методам управления конфликтами относят:

- а) Использование системы вознаграждения
- б) Разъяснение
- в) Координационные и интеграционные механизмы
- г) **Все перечисленные варианты ответов**

16. В сфере сервиса управляющий:

- а) **призван выступать в качестве лидера не только по отношению к своим сослуживцам, но и в отношениях к клиентам компании;**
- б) предпочитает уступать лидерство в отношениях с клиентами;
- в) не принимает на себя функции лидера в отношениях с клиентами, но уклоняется от принятия лидерства клиента;
- г) в отношениях с клиентами избегает признания лидерства.

17. Требования предъявляемые к персоналу службы приема, размещения и выписки гостей:

- а) прохождение профессиональной подготовки;
- б) знание компьютера и специализированных программ;
- в) поведение и внешний вид;
- г) не заниматься посторонними делами на рабочем месте;
- д) **все варианты верны**

18. Основная функция службы приема и размещения:

- а) **поддержка необходимого санитарного состояния номеров;**
- б) услуги химчистки;
- в) контроль технического оборудования;
- д) **регистрация и размещение и выписка гостей.**

19. В административную службу входит:

- а) отдел бронирования
- б) телефонная служба
- в) главный инженер
- г) **секретариат**
- д) **отдел кадров**

20. Службы гостиницы, которые входят в организационную структуру управления:

- а) служба приема и размещения*
- б) служба обслуживания номерным фондом*
- в) служба дворников
- г) служба поваров
- д) *отдел кадров*

21. Организационная структура в отеле из 11 номеров:

- а) линейная*
- б) функциональная
- в) дивизионная
- г) матричная
- д) линейно-функциональная

22. Какими требованиями определяется стандартизация гостиницы?

- а) оборудование системами безопасности*
- б) экономия всех видов ресурсов*
- в) перевозки воздушным транспортом
- г) наличие номеров-апартаментов
- д) наличие кондиционирования

Эталоны ответов к тесту.

№ вопроса	Правильный ответ	№ вопроса	Правильный ответ
1	в	12	а
2	в	13	в
3	б	14	а, б, в
4	в	15	г
5	в	16	а
6	б	17	д
7	а	18	а, д
8	г	19	г, д
9	г	20	а, б, д
10	а, б	21	а
11	а	22	а, б

Критерии оценки:

При зачете

По результатам промежуточной аттестации выставляются оценки по двухбалльной системе: «зачтено», «не зачтено».

Оценка	Критерии оценивания
«зачтено»	Обучающийся при тестировании набрал 70 % правильных ответов.
«не зачтено»	Обучающийся при тестировании набрал менее 70 % правильных ответов.

РЕЦЕНЗИЯ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Управляющий мини-гостиницей»

Цель реализации программы	Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации направлена на совершенствование и получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации
Результаты освоения программы	Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале Координация деятельности подчиненных, контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте
Программа разработана в соответствии с	Приказом Минтруда России от 07.05.2015 № 282н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».
Структура ведения занятий: лекции, практические занятия, самостоятельная работа, практика, промежуточная аттестация, итоговая аттестация	соответствует цели и результатам программы
Содержание программы	соответствует цели и результатам программы
Организационно-педагогические условия реализации программы	соответствует требованиям
Итоговая аттестация предусмотрена в форме зачета	соответствует требованиям

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Управляющий мини-гостиницей» рекомендована к внедрению.

Рецензент:
ведущий специалист по
развитию персонала
ООО «Гранд Байкал»



В.А. Дашинова