



## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

**1.1. Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Управление бизнес-процессами в гостинице с применением цифровых технологий»** направлена на совершенствование профессиональных компетенций, необходимых для выполнения обобщенных трудовых функций «Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса» и «Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса».

**1.2. Нормативно-правовые акты, регламентирующие разработку дополнительной образовательной программы:**

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденный приказом Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499;
- Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки РФ от 14 августа 2020 г. N 831 "Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления информации";
- Устав ФГБОУ ВО «ИГУ», утвержденный Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28 ноября 2018 г. №1071;
- Локальные нормативные акты, регламентирующие образовательную деятельность по дополнительным образовательным программам.

Программа повышения квалификации разработана с учетом требований профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «07» мая 2015 г. № 282н).

При разработке программы повышения квалификации были учтены рекомендации профессионального сообщества «Сибирская Байкальская ассоциация туризма (СБАТ)», запросы участников регионального рынка труда.

### 1.3. Используемые сокращения

В настоящей дополнительной образовательной программе используются следующие сокращения:

- ДОП – дополнительная образовательная программа;
- ДПО – дополнительное профессиональное образование;
- КС – квалификационный справочник;
- КУГ – календарный учебный график;
- ЛНА – локальный нормативный акт;
- ОКВЭД – общий классификатор видов экономической деятельности;
- ОТФ – обобщенная трудовая функция;

ОС – оценочные средства;  
ПК – профессиональные компетенции;  
ПС – профессиональный стандарт;  
ППК – программа повышения квалификации;  
СР – самостоятельная работа;  
ТД – трудовые действия;  
ТФ – трудовая функция;  
УП – учебный план;  
ФГОС – федеральный государственный образовательный стандарт.

#### **1.4. Область применения программы**

Настоящая программа предназначена для повышения квалификации:

- лиц, имеющих или получающих высшее образование или имеющих среднее профессиональное образование по направлениям «Сервис и туризм», «Гостиничное дело» и занимающих должности:

- руководителей, заместителей руководителей средств размещения;
- руководителей, заместителей руководителей малых предприятий в сфере гостиничного бизнеса;
- руководителей, заместителей руководителей структурных подразделений средств размещения;
- руководителей, заместителей руководителей специализированных (производственно-эксплуатационных) подразделений средств размещения;

- лиц, имеющих среднее профессиональное образование (непрофильное) или высшее образование (непрофильное) и занимающих вышеперечисленные должности.

#### **1.5. Требования к уровню подготовки обучающихся, необходимому для освоения программы дополнительного профессионального образования – программы повышения квалификации:**

К освоению программы повышения квалификации допускаются:

- 1) лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- 2) лица, получающие высшее образование.

#### **1.6. Цель и планируемые результаты освоения программы**

**Цель:** совершенствование компетенций, необходимых для организации и управления бизнес-процессами в гостиницах и иных средствах размещения, а также их структурных подразделениях, с применением цифровых технологий.

##### **Задачи:**

1. Актуализировать знания и познакомить с направлениями совершенствования умений и навыков по управлению деятельностью и ресурсами гостиниц и иных средств размещения, а также их

структурных подразделений.

2. Актуализировать знания и познакомить с направлениями совершенствования умений и навыков контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

3. Познакомить с цифровыми технологиями, применяемыми для организации и контроля бизнес-процессов в гостиницах и иных средствах размещения.

Программа повышения квалификации «Управление бизнес-процессами в гостинице с применением цифровых технологий» разработана с учетом требований профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «07» мая 2015 г. № 282н).

Наименование вида профессиональной деятельности - 33.007 Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения.

ОТФ «А - Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса».

ТФ «А/03.5 - Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда».

ОТФ «В - Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса».

ТФ «В/01.6 – Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса».

Программа повышения квалификации направлена на совершенствование следующих профессиональных компетенций:

- ПК-1 Способен управлять текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда
- ПК-2 Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиниц и иных средств размещения

#### **Планируемые результаты:**

В результате освоения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации слушатель должен **знать**:

- основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения;
- специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах;

- основы финансового учета в сфере гостиничного сервиса.

В результате освоения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации слушатель должен **уметь**:

- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы гостиничного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;

- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы гостиничного фонда;
- осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

В результате освоения программы повышения квалификации слушатель должен **владеть:**

- навыками контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов;
- навыками взаимодействия со службой гостиничного фонда, со службой приема и размещения и службой питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса;
- навыками координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и иных средств размещения;
- навыками формирования и контроля системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиниц и иных средств размещения.

### **Итоговая аттестация**

Зачет. Форма проведения – онлайн-тестирование.

#### **1.7. Документ об обучении (образовании)**

Лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации.

При освоении дополнительной профессиональной программы параллельно с получением высшего образования удостоверение о повышении квалификации выдается одновременно с получением соответствующего документа об образовании и о квалификации.

**II. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ**  
**2.1. УЧЕБНЫЙ ПЛАН**  
**Программы повышения квалификации**

**«Управление бизнес-процессами в гостинице с применением цифровых технологий»**

Наименование разделов (модулей), тем	Общая трудоемкость (час)	По учебному плану с использованием дистанционных технологий*								Самостоятельная работа	Формируемые компетенции	Форма аттестации
		Аудиторные занятия (час)				Дистанционные занятия (час)						
		Всего		Из них		Всего		Из них				
Л	Пр	Л	Пр	Л	Пр	Л	Пр					
1 Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса с применением цифровых технологий.	30	18	8	10	0	0	0	0	12	ПК-2	Устное собеседование	
2 Основы управления бизнес-процессами гостиничного комплекса с применением цифровых технологий.	30	18	8	10	0	0	0	12	ПК-1, ПК-2	Устное собеседование		
3 Основы управленческого и финансового учета в сфере гостиничного сервиса.	10	8	4	4	0	0	0	2	ПК-2	Устное собеседование		
Итоговая аттестация	2									ПК-1, ПК-2	Зачет	
<b>Всего часов</b>	<b>72</b>	<b>44</b>	<b>20</b>	<b>24</b>				<b>26</b>				

## 2.2 Календарный учебный график

Календарный учебный график – локальный документ, регламентирующий организацию образовательного процесса при реализации программы дополнительного профессионального образования – программы повышения квалификации.

№	Наименование компонента программы (модуль(раздел))	Аудиторные и дистанционные занятия			Самостоятельная работа			Итоговая аттестация
		1 неделя	2 неделя	3 неделя	1 неделя	2 неделя	3 неделя	
1	Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса с применением цифровых технологий.	16	2		8	4		зачет
2	Основы управления бизнес-процессами гостиничного комплекса с применением цифровых технологий.		14	4		4	8	зачет
3	Основы управленческого и финансового учета в сфере гостиничного сервиса			8			2	зачет
	<b>ИТОГО</b>	16	16	12	8	8	10	2

### 2.3. Содержание учебных модулей (разделов)

Наименование модулей (разделов) и тем программы	Содержание учебного материала	Вид и форма занятия	Образовательные технологии	Трудоемкость
1. Формирование систем бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса с применением цифровых технологий.	1.1 Структура и особенности бизнес-процессов гостиничного комплекса. 1.2 Разработка стандартов и регламентов: правила, рекомендации, шаблоны, примеры. 1.3 Инструменты повышения эффективности выполнения процедур службы гостиничного фонда. 1.4 Организация работы службы гостиничного фонда. 1.5 Автоматизация бизнес-процессов гостиничного комплекса в сфере продаж и бронирования. 1.6 Организация работы управления продажами и бронирования с использованием цифровых технологий. 1.7 Цифровые инструменты постановки и контроля задач.	Лекционное  Лекционное  Лекционное  Практическое  Лекционное  Практическое  Практическое	Проблемное изложение учебной информации, лекции-презентации. Проблемное изложение учебной информации, лекции-презентации. Интерактивные тренинги.  Проблемное изложение учебной информации, лекции-презентации.  Кейс-стади.  Интерактивные тренинги.	2  2  2  4  2  4  2



2. Основы управления бизнес-процессами гостиничного комплекса с применением цифровых технологий.	2.1 Сущность и методы управления в гостиничных комплексах.	Лекционное	Проблемное изложение учебной информации.	2
	2.2 Реализация принципов регулярного менеджмента в гостиничном комплексе.	Лекционное	Лекции-презентации.	2
	2.3 Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.	Практическое	Интерактивные тренинги.	2
	2.4 Коммуникация как инструмент управления. Отчеты и собрания как инструмент контроля.	Практическое	Интерактивные тренинги.	2
	2.5 Организация выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества гостиничного продукта	Лекционное	Проблемное изложение учебной информации.	4
	2.6 Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам (чек-листы, КЛН и другие инструменты)	Практическое	Кейс-стади (занятия в отеле)	6
3. Основы управленческого и финансового учета в сфере гостиничного сервиса	3.1 Основы управленческого учета в сфере гостиничного сервиса	Лекционное	Лекции-презентации. Проблемное изложение учебной информации.	4
	3.2 Основы финансового учета в сфере гостиничного сервиса	Практическое	Интерактивные тренинги	4
ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ				2

## Виды самостоятельной работы слушателей

Тема и вид СРС	Трудоемкость, час.
<p>1. Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса с применением цифровых технологий.</p> <p>Задание к теме 1.2: «Составить стандарт процедуры «Профессиональна уборка номера»»</p> <p>Задание к теме 1.5: «Провести сравнительный анализ отечественного ПО для управления бизнес-процессами в гостинице»</p> <p>Задание к теме 1.7: «Постановка задач по модели SMART. Делегирование»</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
<p>2. Основы управления бизнес-процессами гостиничного комплекса с применением цифровых технологий.</p> <p>Задание к теме 2.2: «Система регулярного менеджмента в отеле»</p> <p>Задание к теме 2.4: «Составить повестку отчетного собрания для разных служб, департаментов, отделов гостиницы»</p> <p>Задание к теме 2.5: «Составить чек-листы процедуры уборки номеров различных категорий»</p> <p>Задание к теме 2.6: «Составить КЛН процедуры ежедневного контроля службы приема и размещения в гостинице»</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p>
<p>3. Основы управленческого и финансового учета в сфере гостиничного сервиса.</p> <p>Задание к теме 3.2 «Расчитать точку безубыточности для действующей гостиницы (иного средства размещения)»</p>	<p>2</p>

### III. ОРГАНИЗАЦИОННО - ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ

#### 3.1. Материально-технические условия реализации программы

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p>Специальные помещения:  <i>Компьютерный класс (учебная аудитория) для проведения занятий семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.</i></p>	<p>Площадь 90,9 м2. оборудована специализированной (учебной) мебелью на 28 студентов и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.          Набор демонстрационного оборудования включает:          1. ПК "Альфа" v2 slim AMD Ryzen 3 4x3.8 ГГц/8 ГБ DDR4/SSD/kb/m/256ГБ/          2. Монитор dexp FF201H 19.5 " 1920x1080 LED VA 16:9 220 Кд/м² 3000:1          3. Проектор ViewSonic PA503W          4. Колонки активные SVEN SPS-747          5. Веб-камера A4TECH PK - 910H 1080HD.          6. Гарнитура BOYA BY-M1;</p> <p>Система дистанционного обучения на базе Forlabs (<a href="https://bkidpo.forlabs.ru">https://bkidpo.forlabs.ru</a>), система веб-конференций BigBlueButton</p>	<p>DreamSpark Premium          Договор № 03-016-14 От 30.10.2014</p> <p>Kaspersky Free (ежегодно обновляемое ПО) - условия использования по ссылке: <a href="http://www.kaspersky.ru/free-antivirus">http://www.kaspersky.ru/free-antivirus</a></p> <p>КонсультантПлюс: Версия Проф Полная Сетевая Многопользовательская - Договор об информационной поддержке с ЗАО ""КонсультантПлюс В Иркутске" Без ограничения (п.3. договора) (для студентов и преподавателей ИМЭИ ) т 17 июля 2009 г. Дополнительное Соглашение 06 апреля 2015 г. №1</p> <p>Видео конференц система bbb.isu.ru BigBlueButton - условия использования по ссылке: <a href="https://bigbluebutton.org/open-source-project/open-source-license/">https://bigbluebutton.org/open-source-project/open-source-license/</a></p>

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

##### а) нормативные документы:

1) Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 02.07.2021) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" [Электронный ресурс] URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/)

2) Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" [Электронный ресурс] URL: <http://garant.ru>

3) Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 (ред. от 26.12.2022) "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" [Электронный ресурс] URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_368948/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_368948/)

4) Федеральный закон от 05.02.2018 г. №16-ФЗ «О внесении изменений в ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии» [Электронный ресурс] URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_289770/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_289770/)

5) «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» утв. Постановлением Правительства РФ от 18 ноября №1853 2020г. (ред. от 01.04.2021 г.)

6) ГОСТ Р 50690-2017 «Туристские услуги. Общие требования».

7) ГОСТ Р 32611- 2014 «Туристские услуги. Общие требования по обеспечению безопасности туристов».

8) ГОСТ 32613-2014 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования».

9) ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»

10) Санитарные правила СП. 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям хозяйственной деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг. Раздел «Санитарно-эпидемиологические требования к предприятиям оказывающих гостиничные услуги».

#### **б) Основная литература:**

1) Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513643> (дата обращения: 03.05.2023).

2) Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии: учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470420>.

3) Власов А.Ф. Организация туристской деятельности: учебное пособие. — Иркутск: изд-во ИГУ, 2022. - 207 с.

4) Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514810> (дата обращения: 03.05.2023).

5) Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16404-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530951> (дата обращения: 03.05.2023).

6) Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В. М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 284 с.

7) Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15696-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514813> (дата обращения: 03.05.2023).

#### **в) дополнительная литература:**

1) Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516801> (дата обращения: 03.05.2023).

2) Лысикова, О. В. Операционный менеджмент туризма : учебное пособие / О. В. Лысикова, А. В. Фоменко. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 96 с.

3) Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518272> (дата обращения: 03.05.2023).

4) Остроумов, О. В. Туризм. Продвижение российского турпродукта: возможности и реальность : учебно-методическое пособие / О. В. Остроумов ; под. ред. Ю. С. Путрика. — Москва : Финансы и Статистика, 2021. — 128 с.

5) Шубаева, В. Г. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для вузов / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 120 с.

#### **г) Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

В соответствии с п. 4.3.4. ФГОС ВО, обучающимся в течение всего периода обучения обеспечен неограниченный доступ (удаленный доступ) к

электронно-библиотечным системам:

- ЭБС «Издательство Лань». ООО «Издательство Лань». Контракт № 100 от 13.11.2020 г. Акт № 671 от 14.11.2020 г. Срок действия по 13.11.2021 г.
- ЭБС ЭЧЗ «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. ООО «Библиотех». Лицензионное соглашение № 019 от 22.02.2011 г. Адрес доступа: <https://isu.bibliotech.ru/> Срок действия: с 22.11.2011 г. бессрочный.
- ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт». ЦКБ «Бибком». Контракт № 98 от 13.11.2020 г. Акт № бК-5415 от 14.11.2020 г. Срок действия по 13.11.2021 г.
- ЭБС «Айбукс.ru/ibooks.ru». ООО «Айбукс». Контракт № 99 от 13.11.2020 г. Акт № 99А от 13.11.2020 г. Срок действия по 13.11.2021 г.
- Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт». ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 60 от 23.09.2020 г. Срок действия по 17.10.2021 г.

### **3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

К преподаванию дисциплин, предусмотренных учебным планом, привлечены преподаватели, квалификация которых соответствует квалификационным характеристикам, установленным в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих, разделе «Квалификационные характеристики должностей работников образования», утвержденном Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 11 января 2011 г. N 1н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования".

Реализация дополнительной профессиональной программы обеспечивается научно-педагогическими работниками ФГБОУ ВО «Иркутский государственный университет», а также специалистами в области туризма и гостиничного дела.

### **3.4. Организация образовательного процесса**

Занятия проводятся в очно-заочной форме и с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (обучающая цифровая платформа [www.dop.bki.forlabs.ru](http://www.dop.bki.forlabs.ru)). Освоение программы повышения квалификации завершается итоговой аттестацией обучающихся в форме зачета. При реализации программы повышения квалификации используются технологии: проектное обучение, проблемное обучение, интегрированное обучение, информационно-коммуникационные образовательные технологии.

### **3.5. Финансовые условия реализации программы дополнительного профессионального образования**

Обучение осуществляется на основе договора об образовании,

заключаемого со слушателем и (или) с физическим или юридическим лицом, обязующимся оплатить обучение лица, зачисляемого на обучение, либо за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации.

Финансовое обеспечение реализации дополнительных общеобразовательных программ осуществляется за счет средств физических и (или) юридических лиц в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.09.2020 № 1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг».

## **IV. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ**

### **4.1. Формы аттестации**

Реализация программы повышения квалификации предусматривает следующие формы аттестации: итоговая.

Текущий контроль проводится по итогам самостоятельной работы.

Освоение программы повышения квалификации завершается итоговой аттестацией в форме онлайн-тестирования.

Общая характеристика итоговой аттестации: при выполнении итогового тестирования слушатели должны показать свою способность и умение, опираясь на полученные знания, сформированные умения, профессиональные компетенции, самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности, профессионально излагать специальную информацию, аргументировать и защищать свою точку зрения.

### **4.2. Оценка качества освоения программы**

В набор требуемых результатов освоения программы повышения квалификации включены все ПК, отнесенные к тем видам деятельности, к которым осуществляется подготовка слушателей.

<b>Результат освоения программы (сформированные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Форма контроля</b>
ПК-1 Способен управлять текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда	Продемонстрировал знание основ организации деятельности гостиниц и иных средств размещения, специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах; умение осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы гостиничного	зачет

	фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; умение использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы гостиничного фонда; владение навыками контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов и навыками взаимодействия со службой гостиничного фонда, со службой приема и размещения и службой питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса службы.	
ПК-2 Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиниц и иных средств размещения	Продемонстрировал знание основ финансового учета в сфере гостиничного сервиса и специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах; умение осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; владение навыками координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и иных средств размещения; навыками формирования и контроля системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиниц и иных средств размещения.	зачет

Показатели сформированности заявленных компетенций предполагают связь с видом профессиональной деятельности 33.007 Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения, ОТФ «В - Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса», 6 уровень квалификации и ОТФ «А - Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса», 5 уровень квалификации.

#### 4.3. Оценочные средства



Итоговая аттестация осуществляется в форме онлайн-тестирования с использованием дистанционных технологий.

Итоговый контроль осуществляется в соответствии с критериями оценки ответа слушателей на тестовые задания по 100-балльной системе. Слушатель может получить от 61 до 100 баллов: оценка «зачтено» выставляется слушателю, если он дал более 60%, тест считается не выполненным, если слушатель дал менее 60% правильных ответов.

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется слушателю, если он:
  - знает основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения;
  - знает основы финансового учета в сфере гостиничного сервиса;
  - знает специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах;
  - умеет осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы гостиничного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
  - умеет использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы гостиничного фонда;
  - умеет осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
  - владеет навыками контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов;
  - владеет навыками взаимодействия со службой гостиничного фонда, со службой приема и размещения и службой питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса;
  - владеет навыками координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и иных средств размещения;
  - владеет навыками формирования и контроля системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиниц и иных средств размещения.

и дал более 60% правильных ответов в итоговом тестировании.

- оценка «не зачтено» выставляется слушателю, если он не:
  - знает основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения;
  - знает основы финансового учета в сфере гостиничного сервиса;
  - знает специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах;
  - умеет осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы гостиничного фонда, взаимодействие с другими

службами гостиничного комплекса;

- умеет использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы гостиничного фонда;

- умеет осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

- владеет навыками контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов;

- владеет навыками взаимодействия со службой гостиничного фонда, со службой приема и размещения и службой питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса;

- владеет навыками координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и иных средств размещения;

- владеет навыками формирования и контроля системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиниц и иных средств размещения.

и дал менее 60% правильных ответов в итоговом тестировании (или тест не был выполнен).

Итоговое задание содержит 24 задания. За каждый правильный ответ присваивается 1 балл. Критерии оценки: 13-24 балла – зачтено; менее 13 баллов – не зачтено.

### ***Примерные тестовые задания для итоговой аттестации:***

1. Представление объекта управленческого воздействия в качестве совокупности взаимосвязанных элементов, имеющих общие цели, называется:

- 1) Системный подход.
- 2) Маркетинговый подход.
- 3) Интеграционный подход.
- 4) Функциональный подход.
- 5) Комплексный подход.

2. Основными функциями операционного менеджмента являются:

- 1) Управление производством, персоналом, финансами.
- 2) Управление производством, персоналом, инновациями.
- 3) Планирование, контроль, организация, регулирование, мотивация.
- 4) Управление бизнес-процессами, контроль, учет.
- 5) Управление производством, маркетинг, инновации.

3. Система, имеющая способность самостоятельно или во взаимодействии с другими системами удовлетворять потребности населения, называется:

- 1) Операционной.
- 2) Социотехнической.
- 3) Детерминированной.
- 4) Маркетинговой.

- 5) Организационной.
4. Операционная система, результаты деятельности которой производятся и потребляются одновременно, называется:
- 1) Сервисной.
  - 2) Проектной.
  - 3) Мелкосерийной.
  - 4) Массовой.
  - 5) Непрерывной.
5. Перечень определенных количественных показателей, необходимых для осуществления деятельности организации, – это:
- 1) 1.Производственный график.
  - 2) 2.Ведомость о составе изделия.
  - 3) 3.Производственный план.
  - 4) 4.Временным графиком товара.
  - 5) 5.План чистой потребности в материалах.
6. Что относится к текущим активам предприятия:
- 1) 1.Наличность в кассе и на банковских счетах.
  - 2) 2.Ценные бумаги предприятия.
  - 3) 3.Дебиторская задолженность.
  - 4) 4.Материальные запасы.
  - 5) 5.Правильного ответа нет.
7. Структура капитала предприятия зависит:
- 1) 1.От вида хозяйственной деятельности.
  - 2) 2.От конъюнктуры рынка.
  - 3) 3.От состояния экономики страны.
  - 4) 4.От формы собственности.
  - 5) 5.Все ответы верны.
- 8.Результатом финансового планирования является:
- 1) 1.Баланс предприятия.
  - 2) 2.Бюджет предприятия.
  - 3) 3.Финансовый план предприятия.
  - 4) 4.Кредиторская задолженность предприятия.
  - 5) 5.Правильного ответа нет.
- 9.Отношение собственного капитала предприятия к итогу его баланса – это:
- 1) 1.Коэффициент финансовой стабильности.
  - 2) 2.Коэффициент финансовой автономии.
  - 3) 3.Промежуточный коэффициент ликвидности.
  - 4) 4.Коэффициент платежеспособности.
  - 5) 5.Рентабельность собственного капитала.
- 10.Отношение собственного капитала предприятия к его кредитным обязательствам – это:
- 1) 1.Коэффициент финансовой стабильности.
  - 2) 2.Коэффициент финансовой автономии.
  - 3) 3.Промежуточный коэффициент ликвидности.

- 4) 4. Коэффициент платежеспособности.
  - 5) 5. Рентабельность собственного капитала.
11. Сбыт товаров и услуг без участия посредников называется:
- 1) 1. Прямым сбытом.
  - 2) 2. Экстенсивным сбытом.
  - 3) 3. Эксклюзивным сбытом.
  - 4) 4. Селективным сбытом.
  - 5) 5. Правильного ответа нет.
12. Линейные управленческие полномочия – это:
- 1) 1. Полномочия менеджеров высшего уровня аппарата управления предприятием.
  - 2) 2. Полномочия менеджеров среднего уровня аппарата управления предприятием.
  - 3) 3. Полномочия менеджеров низового уровня аппарата управления предприятием.
  - 4) 4. Полномочия узаконенной власти управления организацией.
  - 5) 5. Правильного ответа нет.
13. Функциональные полномочия менеджера имеют следующие виды:
- 1) 1. Правовые, хозяйственные, экономические, консультационные.
  - 2) 2. Узаконенные, обязательного согласования, рекомендационные, параллельные.
  - 3) 3. Правовые, технические, экономические, консультационные.
  - 4) 4. Консультационные, обязательного согласования, параллельные, хозяйственные.
  - 5) 5. Контролирующие, консультационные, узаконенные, экономические.
14. Предметом труда менеджера является:
- 1) 1. Разработка управленческих решений.
  - 2) 2. Организация.
  - 3) 3. Операционная система организации.
  - 4) 4. Подчиненные.
  - 5) 5. Информация.
15. К средствам труда менеджера относят:
- 1) 1. Его интеллект и управленческие способности.
  - 2) 2. Материально-техническое оснащение рабочего места.
  - 3) 3. Информационные технологии и действующее законодательство.
  - 4) 4. Его квалификацию и связи.
  - 5) 5. Все ответы верны.
16. Результатом труда менеджера является:
- 1) 1. Управленческое решение.
  - 2) 2. Эффективность хозяйственной деятельности.
  - 3) 3. Благоприятный социально-психологический климат в коллективе.
  - 4) 4. Лидирующее положение на рынке.
  - 5) 5. Все ответы верны.

17. В аппарате управления предприятием выделяют следующие группы менеджеров:

- 1) 1. Общего, линейного, функционального, вспомогательного управления производством.
- 2) 2. Общего, линейного, финансового, маркетингового управления производством.
- 3) 3. Генерального, среднего, низового руководства.
- 4) 4. Общего, среднего, низового руководства.
- 5) 5. Правильного ответа нет.

18. К комбинированным организационным структурам управления относят:

- 1) 1. Линейно-функциональные, бюрократические, адаптивные, проектные.
- 2) 2. Линейно-функциональные, дивизиональные, адаптивные, конгломерантные
- 3) 3. Линейно-штабные, линейно-функциональные, дивизиональные, адаптивные, комбинированные.
- 4) 4. Линейно-функциональные, бюрократические, конгломерантные.
- 5) 5. Правильного ответа нет.

19. Организация труда менеджеров – это:

- 1) 1. Постоянное усовершенствование распределения должностных их обязанностей.
- 2) 2. Непрерывный процесс обеспечения его ресурсами и оптимизации его содержания.
- 3) 3. Непрерывный процесс его разделения и кооперации с целью повышения его эффективности.
- 4) 4. Структура аппарата управления предприятием.
- 5) 5. Правильного ответа нет.

20. К объективным факторам, влияющим на организацию управленческого труда, относят:

- 1) 1. Специфику и размеры хозяйственной деятельности предприятия.
- 2) 2. Организационно-правовую форму предприятия.
- 3) 3. Конъюнктуру рынка используемых ресурсов.
- 4) 4. Уровень развития экономической и отраслевой инфраструктуры.
- 5) 5. Все ответы верны.

21. К субъективным факторам, влияющим на организацию управленческого труда, относят:

- 1) 1. Миссию, стратегию и цели организации.
- 2) 2. Уровень квалификации и стиль руководства менеджеров организации.
- 3) 3. Корпоративную культуру и личные качества менеджеров.
- 4) 4. Все ответы верны.
- 5) 5. Правильного ответа нет.

22. В качестве объектов планирования личной работы менеджера выступает:

- 1) 1. Рабочий день.
- 2) 2. Рабочая неделя.
- 3) 3. Месяц работы.

- 4) 4.Рабочий год.
  - 5) 5.Все ответы верны.
- 23.Какой объем рабочего времени менеджера принято резервировать на выполнение экстренных заданий:
- 1) 1.5-10%.
  - 2) 2.10-15%.
  - 3) 3.15-20%.
  - 4) 4.20-25%.
  - 5) 5.Зависящий от занимаемой должности.
- 24.В состав нерегулярных ответственных мероприятий, требующих присутствия менеджера, включают:
- 1) 1.Отраслевые сборы и выставки.
  - 2) 2.Сборы акционеров.
  - 3) 3.Научно-практические конференции и семинары.
  - 4) 4.Правильного ответа нет.
  - 5) 5.Все ответы верны.
- 25.Перераспределение обязательств, прав и ответственности между руководителем и его подчиненными называется:
- 1) 1.Делегированием управленческих полномочий.
  - 2) 2.Кооперацией управленческого труда.
  - 3) 3.Регламентацией управленческого труда.
  - 4) 4.Организационной структурой управления.
  - 5) 5.Правильного ответа нет.
- 26.Контроль за выполнением делегированных полномочий осуществляет:
- 1) 1.Специальная комиссия.
  - 2) 2.Уполномоченный работник.
  - 3) 3.Менеджер, делегировавший полномочия.
  - 4) 4.Ревизионная служба.
  - 5) 5.Все ответы верны.
- 27.Выделите функцию, которую можно делегировать:
- 1) 1.Принятие стратегических решений.
  - 2) 2.Контроль полученных результатов.
  - 3) 3.Проведение переговоров.
  - 4) 4.Задания особой важности.
  - 5) 5.Определение маркетинговой концепции.
- 28.Первым этапом делегирования управленческих полномочий является:
- 1) 1.Выбор исполнителей делегируемых заданий.
  - 2) 2.Оценка готовности исполнителей делегируемых заданий.
  - 3) 3.Выбор заданий для делегирования.
  - 4) 4.Анализ эффективности разделения управленческого труда.
  - 5) 5.Установление сроков делегирования полномочий.
- 29.Какие документы относятся к категории организационно-распорядительских:
- 1) 1.Правила, инструкции, приказы, уставы, распоряжения.

- 2) 2.Письма, протоколы, справки, пояснительные записки.
  - 3) 3.Положения, анкеты, должностные инструкции, заявления.
  - 4) 4.Протокол, инструкции, приказы, уставы, распоряжения.
  - 5) 5.Инструкции, распоряжения, уставы, приказы, справки.
30. Приказ по предприятию приобретает законную силу с момента:
- 1) 1.Утверждения руководителем предприятия.
  - 2) 2.Подписания руководителем предприятия.
  - 3) 3.Согласования с юристом.
  - 4) 4.Ознакомления ответственности лиц, указанных в приказе.
  - 5) 5.Правильного ответа нет.

**Руководитель программы:**

Моргунова Т.А., доцент кафедры прикладной информатики и документоведения, кандидат экономических наук, доцент

**Разработчики программы:**

Макарова Е. О., операционный директор по отелям ассоциации «Байкальская Виза»

Боровских И.В., доцент прикладной информатики и документоведения, кандидат экономических наук, доцент

Моргунова Т.А., доцент прикладной информатики и документоведения, кандидат экономических наук, доцент

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ОБНОВЛЕНИЯ (изменения) ПРОГРАММЫ**

Реквизиты ЛНА, зарегистрировавшего изменения	№ модуля (раздела), пункта, подпункта			Дата внесения изменений	Всего листов в документе	Подпись ответственного за внесение изменения
	Измененного	Нового	Изытого			
№ _____ от _____						