



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФГБОУ ВО «ИГУ»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
И. Вокин
2023 г.



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

Программа повышения квалификации

УПРАВЛЕНИЕ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ
ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ
В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

Категория слушателей: лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие высшее образование

Трудоемкость программы 72 часа

Срок освоения программы 3 недели

Форма обучения очно-заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных технологий)

Режим занятий 3 дня в неделю

Согласовано с УМК факультета бизнес-коммуникаций и информатики

Рекомендовано кафедрой прикладной информатики и документоведения

Протокол № 12 от 14.06.23

Протокол № 11 от 12.06.2023

Председатель В.К.Карнаухова

И.о. зав. кафедрой А.В.Рохин

Иркутск, 2023 г

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Управление текущей деятельностью гостиниц и иных средств размещения в современных условиях» 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 «Гостиничный сервис», «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 управления текущей деятельностью гостиниц и иных средств размещения, а также их структурных подразделений.

Задачи:

1. Актуализировать знания по управлению текущей деятельностью и ресурсами гостиниц и иных средств размещения, а

также их структурных подразделений.

2. Познакомить с направлениями совершенствования умений и навыков по управлению текущей деятельностью гостиниц и иных средств размещения, а также их структурных подразделений.

3. Рассмотреть подходы к взаимодействию с потребителями гостиничных услуг с учетом современных тенденций в развитии гостиничного бизнеса.

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).

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/01.5 - Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения».

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

ТФ «В/02.6 - Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами».

ТФ «В/03.6 - Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса».

Программа повышения квалификации направлена на совершенствование следующих профессиональных компетенций:

- ПК-1 Способен управлять текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения
- ПК-2 Способен взаимодействовать с потребителями гостиничных услуг с учетом современных тенденций и требований гостиничного бизнеса
- ПК-3 Способен осуществлять контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

Планируемые результаты:

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

- законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;
- основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения;
- специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах;
- гостиничный маркетинг и технологии продаж;
- методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими

заинтересованными сторонами - представителями разных культур;

- методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.

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

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

- проводить встречи, переговоры и презентации гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам;

- организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.

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

- навыками контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;

- навыками организации коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами;

- навыками организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта.

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 текущей деятельностью гостиниц и иных средств размещения в современных условиях»

Наименование разделов (модулей), тем	Общая трудоемкость (час)	По учебному плану с использованием дистанционных технологий*				Самостоятельная работа	Формируемые компетенции	Форма аттестации		
		Всего	Из них		Всего				Из них	
			Л	Пр					Л	Пр
1 Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг	8	0	0	0	4	4	0	4	ПК-1, ПК-3	Устное собеседо вание
2 Основы организации и контроля текущей деятельности гостиниц и иных средств размещения	30	8	0	8	12	12	0	10	ПК-1, ПК-2, ПК-3	Устное собеседо вание
3 Современные подходы к управлению текущей деятельностью гостиниц и иных средств размещения	32	10	0	10	12	12	0	10	ПК-1, ПК-2	Устное собеседо вание
Итоговая аттестация	2								ПК-1, ПК-2, ПК-3	Зачет
Всего часов	72	18	0	18	28	28	0	24		

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	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг	4			4			зачет
2	Основы организации и контроля текущей деятельности гостиниц и иных средств размещения	12	8		4	6		зачет
3	Современные подходы к управлению текущей деятельностью гостиниц и иных средств размещения		8	14		2	8	зачет
	ИТОГО	16	16	14	8	8	8	2

2.3. Содержание учебных модулей (разделов)

Наименование модулей (разделов) и тем программы	Содержание учебного материала	Вид и форма занятия	Образовательные технологии	Трудоемкость
1. Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг	1.1 Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения.	Лекционное	Проблемное изложение учебной информации, лекции-презентации, дистанционные.	4
2. Основы организации и контроля текущей деятельности гостиниц и иных средств размещения	2.1 Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения. Российская система классификации гостиниц. 2.1.1 Требования и особенности подготовки к проведению процедуры классификации в соответствии с категорией "звездности" и вида гостиниц. 2.1.2 Методика оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	Лекционное Практическое	Проблемное изложение учебной информации, лекции-презентации. Интерактивные тренинги.	4 2

	<p>2.2 Организация и контроль текущей деятельности гостиниц и иных средств размещения</p> <p>2.2.1 Взаимодействие между службами гостиниц. Требования к персоналу. Корпоративные стандарты.</p> <p>2.2.2 Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта.</p>	Лекционное	Проблемное изложение учебной информации, лекции-презентации.	4
<p>2.3 Гранты как эффективная мера государственной поддержки гостиничного бизнеса.</p> <p>2.3.1 Меры грантовой поддержки: теория и практика. Обзор мер государственной поддержки объектов индустрии гостеприимства</p> <p>2.3.2 Грантодатели и грантрайтеры.</p>	Лекционное	Проблемное изложение учебной информации, лекции-презентации.	4	
	Практическое	Интерактивные тренинги.	2	

3.Современные подходы к управлению текущей деятельностью гостиниц и иных средств размещения	3.1 Этнический компонент в системе деятельности средств размещения	Лекционное	Проблемное изложение учебной информации.	4
	3.1.1. Особенности национального гостеприимства.	Практическое	Интерактивный тренинг.	2
	3.1.2. Тенденции в развитии этно-отелей.			
	3.2 Эко-отель в системе устойчивого развития региона	Лекционное	Проблемное изложение учебной информации.	4
	3.2.1. Экологический менеджмент современных средств размещения	Практическое		
	3.2.2. Система экологического менеджмента в международном сетевом отеле Ibis 3*		Интерактивные тренинги.	4
3.3 Современные маркетинговые технологии в гостиничной индустрии.	Лекционное	Лекции-презентации.	2	
3.3.1 Роль цифровых технологий в продвижении и продажах гостиничных услуг.	Практическое	Кейс-стади	2	
3.3.2 Сотрудничество и партнерство как маркетинговые технологии.				
3.4 Современные тенденции развития гостиничного бизнеса.	Лекционное	Лекции-презентации.	2	
3.4.1 Современные тенденции в сфере предоставления гостиничных услуг.	Практическое	Кейс-стади	2	
3.4.2 Лучшие практики управления гостиницами и иными средствами размещения.				
ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ				2

Виды самостоятельной работы слушателей

Тема и вид СРС	Трудоемкость, час.
<p>1. Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг. Задание: «Подготовить презентацию на тему «Международные и национальные стандарты предоставления гостиничных услуг»»</p>	4
<p>2. Основы организации и контроля текущей деятельности гостиниц и иных средств размещения. Задание к теме 2.1: «Определение требований к видам гостиниц выбранной категории на примере действующих гостиниц. Заполнить форму Приложения №4 к «Постановлению Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 (ред. от 26.12.2022) "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"» Задание к теме 2.2: «Создание корпоративных стандартов взаимодействия между службами гостиниц (на примере действующего средства размещения)» Задание к теме 2.3: «Описание проектной идеи для получения дополнительного финансирования деятельности гостиницы в виде грантовой поддержки»</p>	4
<p>3. Современные подходы к управлению текущей деятельностью гостиниц и иных средств размещения. Задание к теме 3.1: «Проанализировать информацию и подготовить презентацию по теме «Отель в национальном стиле»» Задание к теме 3.2: «Проанализировать систему менеджмента качества гостиницы и предложить рекомендации по применению ресурсосберегающих и экологических технологий (на примере действующего средства размещения)» Задание к теме 3.3: «Разработать рекомендации по созданию аккаунта средства размещения в социальной сети «ВКонтакте»/ «Одноклассники» с учетом выбранной тематики и позиционирования на рынке гостиничных услуг» Задание к теме 3.4: «Создание презентации проекта по продажам туристических услуг в гостинице»</p>	3

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:</p> <p><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.</p> <p>Набор демонстрационного оборудования включает:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ПК "Альфа" v2 slim AMD Ryzen 3 4x3.8 ГГц/8 ГБ DDR4/SSD/kb/m/256ГБ/ 2. Монитор dexр 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>Система дистанционного обучения на базе Forlabs (https://bkidpo.forlabs.ru), 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: http://www.kaspersky.ru/free-antivirus</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: https://bigbluebutton.org/open-source-project/open-source-license/</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/

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/

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/

5) Федеральный закон от 15 апреля 2019 г. №59-ФЗ «О внесении изменений в статью 17 Жилищного кодекса Российской Федерации» [Электронный ресурс] URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_322495/

6) Закон Российской Федерации от 07.02.1992г. №2300-1 (ред. от 05.12.2022) «О защите прав потребителей» [Электронный ресурс] URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/

7) «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» утв. Постановлением Правительства РФ от 18 ноября №1853 2020г. (ред. от 01.04.2021 г.) [Электронный ресурс] URL:

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

9) ГОСТ 32612-2014 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования».

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

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

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

13) 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».

14) ГОСТ Р 57287-2016. «Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги, предоставляемые на особо охраняемых природных территориях. Требования" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 25.11.2016 N 1798-ст) [Электронный ресурс] URL: <http://www.consultant.ru>, <http://garant.ru>

б) Основная литература:

- 1) 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>.
- 2) Власов А.Ф. Организация туристской деятельности: учебное пособие. — Иркутск: изд-во ИГУ, 2022. 207 с.
- 3) Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 412 с.
- 4) Золотовский, В. А. Правовое регулирование в сфере туризма: учебное пособие для вузов / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 247 с.
- 5) Безопасность в туризме: учебно-методическое пособие / сост. С. Ю. Махов. — Орел : МАБИВ, 2020. — 118 с.
- 6) Бизнес-планирование в туризме: учебник для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» / под общ. ред. Т. В. Харитоновой, А. В. Шарковой. — 4-е изд. — Москва : Дашков и К, 2021. — 310 с.
- 7) Ивлиева, О. В. Теория и практика экологического туризма : учебное пособие / О. В. Ивлиева ; Южный федеральный университет. — Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2020. — 86 с.
- 8) 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.
- 9) 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.
- 10) 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.

в) дополнительная литература:

- 1) Туризм : словарь / под ред. д-ра экон. наук, проф. М.А. Морозова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 300 с.
- 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) Дурович, А. П. Реклама в туризме : учебное пособие / А. П. Дурович. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 158 с.
- 4) Панова, А. В. Статистика туризма : учебное пособие / А.В. Панова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 248 с.

5) Морозов, М. А. Экономика организации туризма : учебник для вузов / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. – 5-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 291 с.

6) Орловская, В. П. Технология и организация предприятия туризма : учебник / В.П. Орловская ; под ред. Е.И. Богданова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 176 с.

7) Абабков, Ю. Н. Маркетинг в туризме : учебник / Ю. Н. Абабков, М. Ю. Абабкова, И. Г. Филиппова ; под ред. Е. И. Богданова. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 214 с.

8) Пахомова, О. М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг: учебное пособие / О.М. Пахомова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 135 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 «Рукопт». 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.ру/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 предоставления экскурсионных услуг.

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). 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.

Результат освоения программы (сформированные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Форма контроля
ПК-1 Способен управлять текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения	Продемонстрировал знание законодательства Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг, основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения, специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах, гостиничного маркетинга и технологий продаж; умение осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; владение навыками контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения.	зачет
ПК-2 Способен взаимодействовать с потребителями гостиничных услуг с учетом современных тенденций и требований гостиничного бизнеса	Продемонстрировал знание методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур; умение проводить встречи, переговоры и презентации гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованными сторонами; владение навыками организации коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.	зачет
ПК-3 Способен осуществлять контроль и	Продемонстрировал знание методики оценки соответствия гостиничного	зачет

оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения; умение организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения; владение навыками организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта.	
---	---	--

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 законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;
 - знает основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения;
 - знает специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах;
 - знает гостиничный маркетинг и технологии продаж;
 - знает методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур;
 - знает методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения;

- умеет осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- умеет проводить встречи, переговоры и презентации гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам;
- организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения;
- владеет навыками контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;
- владеет навыками организации коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.
- навыками организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта.

и дал более 60% правильных ответов в итоговом тестировании. Итоговое задание содержит 24 задания. За каждый правильный ответ присваивается 1 балл. Критерии оценки: 13-24 балла – зачтено; менее 13 баллов – не зачтено.

- оценка «не зачтено» выставляется слушателю, если он не:
 - знает законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;
 - знает основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения;
 - знает специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах;
 - знает гостиничный маркетинг и технологии продаж;
 - знает методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур;
 - знает методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения;
 - умеет осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
 - умеет проводить встречи, переговоры и презентации гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам;
 - организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения;
 - владеет навыками контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;
 - владеет навыками организации коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.
 - навыками организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта.

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

Примерные тестовые задания для итоговой аттестации:

1. Какими нормативными правовыми актами регулируется оказание гостиничных услуг в Российской Федерации?
 - a) Конституция РФ;
 - b) ФЗ РФ «О техническом регулировании»;
 - c) ФЗ РФ «О защите прав потребителей»;
 - d) Гражданский кодекс.
2. Какова форма договора об оказании гостиничных услуг?
 - a) Договор об оказании гостиничных услуг заключается в письменной форме в 2 экземплярах и подписывается сторонами;
 - b) Договор об оказании гостиничных услуг заключается в письменной форме в 1 экземпляре и подписывается сторонами;
 - c) Договор об оказании гостиничных услуг заключается в письменной форме в 1 экземплярах и подписывается одной из сторон.
 - d) Устное соглашение.
3. Обязан ли исполнитель гостиничных услуг устранять недостатки оказанной услуги, и в течение какого срока они должны быть устранены?
 - a) Да, обязан. В течение часа с момента предъявления потребителем соответствующего требования;
 - b) Да, обязан. По мере возможности;
 - c) Не обязан;
 - d) Да, обязан, если гость доказал несоответствие оказанной гостиничной услуги.
4. Можно ли отказаться от оплаты дополнительных услуг, которые были оказаны потребителю без его согласия?
 - a) Да, можно;
 - b) Потребитель не вправе отказаться от оплаты дополнительных услуг, оказанных без его согласия;
 - c) Нет, если дополнительные услуги уже оплачены;
 - d) Правильный ответ В и С.
5. Как взимается плата за проживание в гостинице?
 - a) Плата за проживание в гостинице взимается по приезду;
 - b) Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени;
 - c) Плата за проживание взимается за сутки независимо от расчетного часа;
 - d) Плата за проживание взимается при бронировании.
6. Каким образом взимается плата за проживание в гостинице в случае, если произошла задержка выезда потребителя из гостиницы?

- a) Не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;
 - b) От 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;
 - c) От 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).
 - d) Нет правильного варианта ответа.
7. Каковы права потребителя при обнаружении недостатков оказанной услуги?
- a) Соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу;
 - b) Потребитель обязан оплатить данные услуги;
 - c) Потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков;
 - d) Правильный ответ А и С.
8. Какова ответственность исполнителя гостиничных услуг за нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя?
- a) Нет никакой ответственности;
 - b) Уплачивает потребителю за каждый час просрочки неустойку (пени) в размере 3 % суточной цены номера (места в номере);
 - c) Уплачивает потребителю за каждый час просрочки неустойку (пени) в размере 5 % суточной цены номера (места в номере);
 - d) Уплачивает потребителю за каждый час просрочки неустойку (пени) в размере 10 % суточной цены номера (места в номере);
9. Какова ответственность исполнителя гостиничных услуг за нарушение сроков начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице?
- a) Уплачивает гостю за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 3 % суточной цены забронированных мест;
 - b) Гость проживает бесплатно;
 - c) Гость получает скидку на проживание в размере 50% от стоимости номера (места в номере);
 - d) Уплачивает гостю за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 5 % суточной цены забронированных мест.
10. Обязан ли потребитель гостиничных услуг возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы?
- a) Нет, не обязан. Законодательство РФ не предусматривает никакой ответственности за подобное деяние;
 - b) Да, обязан, если его вина доказана;
 - c) Возмещает ущерб в случае утраты имущества, но не в случае повреждения имущества;
 - d) Да, обязан.
11. Маркетинговая деятельность гостиниц – это:
- a) То же самое, что и «исследование рынка услуг гостиниц»;
 - b) Постоянно действующая система сбора, классификации, анализа оценки и распространения маркетинговой информации о гостиницах;
 - c) Сбор, упорядочивание, анализ и обобщение данных для

- обнаружения и решение различных маркетинговых проблем в гостинице.
- d) Исследование маркетинга в гостинице.
12. Первым этапом маркетинговых исследований в гостинице является:
- a) Сбор информации о гостинице;
 - b) Анализ информации о гостинице;
 - c) Выявление проблем и формирование целей исследования в гостинице;
 - d) Интерпретация и представления полученных результатов о деятельности гостиницы.
13. В чем сущность концепции маркетинга гостиницы?
- a) В ориентации на нужды и требования к деятельности гостиницы;
 - b) В ориентации на указания государственных органов;
 - c) В ориентации на требования рынка, т.е. нужды потребителя услуг гостиницы;
 - d) В ориентации на нужды вспомогательных служб гостиницы.
14. В составе перечисленных назовите понятие, характеризующее один из принципов маркетинга в гостинице:
- a) Товар;
 - b) Цена;
 - c) Учет требований потребителя;
 - d) Стимулирование сбыта.
15. Назовите основные цели гостиничного маркетинга:
- a) Рационализация продукта и системы распределения;
 - b) Предупреждение устаревания некоторых гостиничных продуктов и услуг;
 - c) Укрепление рыночных позиций по отношению к конкурентам;
 - d) Получение прибыли гостиницы.
16. Что является качеством гостиничной услуги?
- a) свойство товара, установленное производителем;
 - b) способность товара удовлетворять какую-либо потребность;
 - c) характеристика товара;
 - d) отсутствие недостатков в оказанной услуге.
17. К особенностям информационного обеспечения гостиничного маркетинга не относится:
- a) Не стимулирование спроса, а управление спросом;
 - b) Высокая степень достоверности информации о продукте;
 - c) Выявление особенностей поведения потребителя;
 - d) Маркетинг рынка гостиничных услуг.
18. Что включает информационная составляющая гостиницы?
- a) Совокупность организационно – технических средств для эффективных коммуникаций в управлении предприятием;
 - b) Информационные технологии гостиницы;
 - c) Активное воздействие на рынок услуг;

d) Информационные стенды, вывеска гостиницы.

19. Что не входит в задачи маркетинговых исследований потребителей услуг гостиницы?

- a) Оценка рыночного потенциала предприятия и анализ доли рынка;
- b) Нахождение потенциальных потребителей, оценка их потребностей, существующего и будущего спроса;
- c) Текущие наблюдения за целевым рынком и анализ степени удовлетворенности потребителей предлагаемыми услугами;
- d) Управление деятельностью основных служб гостиницы.

20. Что включает маркетинговая среда гостиницы?

- a) Внешние экономические факторы;
- b) Внешние политические условия и внешние правовые составляющие;
- c) Природно-климатические факторы;
- d) Информационная составляющая и маркетинговый фактор;
- e) Поведение потребителей услуг гостиницы.

21. Какие стандартные требования предъявляют к работникам гостиницы?

- a) Компетентность и исполнительность;
- b) Аккуратность и добросовестность;
- c) Знание профессионального этикета;
- d) Отзывчивость и обходительность.

22. Какие специфические требования предъявляются к работникам гостиницы?

- a) Обходительность и оперативность;
- b) Коммуникабельность и скорость обслуживания;
- c) Информированность и отзывчивость;
- d) Аккуратность и добросовестность.

23. Что подразумевается под стандартами обслуживания в гостинице?

- a) Комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех проводимых операций;
- b) Правила поведения административного персонала в гостинице;
- c) Обязанности сотрудников гостиницы при регистрации гостей;
- d) Качество гостиничных услуг на протяжении всего цикла обслуживания гостя.

24. Какие критерии оценки качества предоставления гостиничных услуг являются верными?

- a) Соответствующий уровень предложения комплексного гостиничного продукта.
- b) Качество менеджмента;
- c) Определение эталонов услуг, систематический пересмотр с учетом изменений в предпочтениях клиентов;
- d) Улучшение качества гостиничных услуг.

25. Что влияет на конкурентоспособность гостиничного предприятия?

- a) Рост туристических и деловых потоков;
- b) Расширение спектра гостиничных услуг;

- с) Увеличение числа гостиничных бизнес-процессов, формируемых в рамках одного предприятия;
- d) Организация безопасности гостиницы.
26. Какие принципы качества гостиничного продукта являются верными?
- a) Востребованность и комплексность;
- b) Насыщенность и адаптированность;
- с) Эффективность и клиентоориентированность;
- d) Системность и относительность.
27. Назовите цели формирования конкурентоспособности гостиницы?
- a) Максимизация уровня потребления гостиничного продукта по доступным ценам;
- b) Увеличение производства качественных и безопасных услуг;
- с) Повышение уровня занятости населения и его благосостояние;
- d) Заключение долгосрочных договоров.
28. Результирующими в формировании системы управления гостиницей как конкурентоспособной структурой является объект - гостиничный продукт. Назовите составляющие гостиничного продукта?
- a) Ресурсное обеспечение;
- b) Качество;
- с) Сервис и цена;
- d) Условия сбыта и время.
29. Назовите критерии гостиничного этикета?
- a) Уважение к коллегам, умение вести диалог и принимать компромиссные решения;
- b) Терпимость и уравновешенность;
- с) Стрессоустойчивость и дружелюбность;
- d) Умение вести себя в конфликтах.
30. Назовите основные виды инструктажей согласно нормативным документам?
- a) Вводный инструктаж;
- b) Первичный инструктаж;
- с) Внеплановый инструктаж;
- d) Целевой инструктаж.

Руководитель программы:

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

Разработчики программы:

Панкеева Н.С., заведующая кафедрой туризма, кандидат географических наук, доцент

Коробейникова М.А., заместитель генерального директора по маркетингу и туризму ОАО Гостиничный комплекс «Ангара»

Лукьянова Т.В., руководитель отдела программного развития и информационной деятельности Иркутское областное государственное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры коренных народов Прибайкалья»

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	Итого			
№ _____ от _____						