



Принято  
Решением Педагогического совета  
АНПОО «МАНО»  
Протокол № 01-01/9 от 02.09.2021

Утверждено  
Ректор АНПОО «МАНО»



В.И. Гам

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации  
«Управление гостиничным предприятием»



**Категория слушателей:** программа предназначена для повышения квалификации собственников, руководителей, управляющих, администраторов, менеджеров гостиничных предприятий различного уровня.

**Нормативный срок освоения:** 36 часов, 72 часа, 108 часов, 144 часа.

**Форма обучения:** заочная с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

**Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы:** слушателям, успешно освоившим программу курсов и прошедшим итоговую аттестацию в форме зачета, выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

**Цель учебного курса:** Подготовка высокопрофессиональных управленцев, способных выполнять свои функциональные обязанности на основе регламентов обеспечения деятельности гостиничных предприятий, соответствующих новейшим стандартам и удовлетворяющих требования потребителей.



## 1. Общая характеристика программы

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Управление гостиничным предприятием» по содержанию имеет социально-экономическую направленность. Ориентирована на изучение психологических особенностей личности, познание мотивов своего поведения, изучение методик самоконтроля, формирование личности как члена коллектива, а в будущем как члена общества, изучение межличностных взаимоотношений, адаптацию в коллективе.

По функциональному предназначению дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Управление гостиничным предприятием» является прикладной; по форме организации – групповой; по времени реализации – краткосрочной.

Основанием разработки дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Управление гостиничным предприятием» является рабочий учебный план. Рабочая программа дополнительного образования учебной дисциплины разработана на основе Приложения к письму Департамента молодежной политики, воспитания и социальной поддержки детей Министерства образования и науки Российской Федерации «О примерных требованиях к программам дополнительного образования детей» от 11.12.2006 №06-1844 общего образования (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от «17» мая 2012 г. № 413.

Программа курсов повышения квалификации «Управление гостиничным предприятием» разработана в соответствии с требованиями профессиональных стандартов, вступивших в силу с 01.07.2016 года, согласно которым работники, выполняющие определенные функции, обязаны обладать соответствующей квалификацией.

Образовательная программа разработана с учетом требований Федерального закона от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в РФ» и Профстандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» № 282н, утвержденного приказом Минтруда России от 7.05.2015 года.

Образовательная программа разработана с учетом современных образовательных технологий, которые отражаются в:

- принципах обучения – индивидуальность и доступность программы;
- формах и методах обучения – сочетание теоретического материала с практическим, активные методы обучения, дифференцированное обучение;
- методах контроля и управления образовательным процессом – тестирование;
- средствах обучения – оборудованный гостиничный номер, комплект учебно-наглядных пособий «Горничная».

Эффективным для развития обучающихся является такое введение нового теоретического материала, которое вызвано требованиями творческой практики. Обучающийся должен уметь сам сформулировать задачу, новые знания теории помогут ему в процессе решения этой задачи. Данный метод позволяет на занятии сохранить высокий творческий тонус при обращении к теории и ведет к более глубокому ее усвоению.

### 1.1. Нормативные правовые основания разработки программы



Программа разработана в соответствии с:

- Федеральным законом от 29 декабря 2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации (ч. 1);
- Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Приказом Министерства образования науки России от 23 августа 2017г. № 816 «Об утверждении порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;
- Приказом Минздравсоцразвития России от 11 января 2011г. № 1н «Об утверждении единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в сфере образования» (должности педагогических работников – воспитатель).
- Письма Минобрнауки России от 30 марта 2015г. N АК-820/06 «О направлении методических рекомендаций по итоговой аттестации слушателей»;
- Письма Минобрнауки России от 21 апреля 2015 г. N ВК-1013/06 «О направлении методических рекомендаций по реализации дополнительных профессиональных программ с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения и в сетевой форме.

Содержание программы разрабатывалось с учетом:

- установленных квалификационных требований Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования» (приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 августа 2010 г. № 761н);
- профессионального стандарта «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)» (Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ № 544н от 18 октября 2013 года);
- профессионального стандарта «Специалист в области воспитания» (Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ № 10н от 10 января 2017 года);
- профессионального стандарта «Педагог дополнительного образования детей и взрослых» в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 сентября 2021 г. № 652н «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог дополнительного образования детей и взрослых»;



• федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 44.03.01 Педагогическое образование (Приказ Министерства образования и науки РФ от 22 февраля 2018 г. № 121).

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

### **Цели программы:**

Подготовка высокопрофессиональных управленцев, способных выполнять свои функциональные обязанности на основе регламентов обеспечения деятельности гостиничных предприятий, соответствующих новейшим стандартам и удовлетворяющих требования потребителей.

Целями и задачами изучения содержательной части курса предусматривается, что в результате освоения курса слушатель должен **знать:**

- проблемы обслуживания туристов в гостиницах;
- конкретные условия, при которых формируется качество услуг в данной сфере обслуживания;
- специфику гостиничного хозяйства;
- классификацию гостиниц.

### **уметь:**

- осуществлять координацию гостиничной деятельности;
- обеспечить постоянную готовность к встрече гостей;
- предоставлять услуги семьям, деловым людям и другим категориям путешествующих.

### **Принципы отбора содержания и организации учебного материала**

- принцип профессиональной направленности, предполагающий учет категории слушателей, их профессиональных потребностей и интересов;
- принцип практикоориентированности, предполагающий направленность материала на решение практических задач;
- принцип вариативности, предполагающий предоставление возможности выбора слушателями способов решения практических задач.

### **Образовательные технологии**

В программе данного курса предусмотрено использование в учебном процессе различных форм проведения занятий, в том числе лекций, заочных семинаров, учебного проектирования, осуществление самостоятельной работы. Предполагается обмен опытом, презентация разработанных материалов.

### **Организация самостоятельной работы слушателей**

Сопровождение самостоятельной работы слушателей предполагает согласование индивидуальных планов работы (виды и темы заданий, сроки представления результатов, критерии оценки результатов самостоятельной работы); проведение индивидуальных и групповых консультаций; промежуточный контроль хода выполнения заданий; оценка результатов выполнения заданий.

### **Текущая и итоговая аттестация качества усвоения знаний**

Текущая аттестация осуществляется на основе выполнения слушателями заданий различного характера. Изучение курса завершается выполнением слушателями зачетной работы.

### 3. Учебный/Учебно-тематический план ДПП ПК

#### 3.1. Учебный план ДПП ПК (36 часов)

№	Раздел (модуль) дисциплины	Всего часов (в трудоемкости)	Из них	
			Лекции	Семинарские (практические занятия)
1.	Введение в индустрию гостеприимства	3	3	
2.	Общая характеристика гостиниц и гостиничных предприятий. Классификация гостиниц: виды, области и особенности деятельности. Средства, используемые для размещения туристов. Типология гостиничных предприятий.	3	2	1
3.	Основные службы гостиничного предприятия, их назначение и организация их деятельности. Управление гостиничным предприятием в сравнении с деятельностью других компаний туристской сферы.	4	2	2
4.	Специфика управления гостиничным предприятием.	3	2	1
5.	Автоматизированная система управления гостиничным предприятием	3	2	1
6.	Психологические особенности сервисной деятельности. Корпоративная культура в индустрии гостеприимства	3	2	1
7.	Правила поведения персонала гостиниц.	3	2	1
8.	Производственная санитария и гигиена. Инструктаж по технике безопасности.	3	2	1
9.	Противопожарная безопасность	3	2	1
10.	Соглашение об управлении гостиницей. Сотрудничество с управляющей компанией.	3	2	1
11.	Концепции стратегического развития гостиничного предприятия.	3	2	1
12.	Итоговый зачет	2		2
	<b>ИТОГО:</b>	36	23	13

### 3.2. Учебный план ДПП ПК (72 часа)

№	Раздел (модуль) дисциплины	Всего часов (в трудоемкости)	Из них	
			Лекции	Семинарские (практические занятия)
1.	Введение в индустрию гостеприимства	6	6	
2.	Общая характеристика гостиниц и гостиничных предприятий. Классификация гостиниц: виды, области и особенности деятельности. Средства, используемые для размещения туристов. Типология гостиничных предприятий.	6	4	2
3.	Основные службы гостиничного предприятия, их назначение и организация их деятельности. Управление гостиничным предприятием в сравнении с деятельностью других компаний туристской сферы.	8	4	4
4.	Специфика управления гостиничным предприятием.	6	4	2
5.	Автоматизированная система управления гостиничным предприятием	6	4	2
6.	Психологические особенности сервисной деятельности. Корпоративная культура в индустрии гостеприимства	6	4	2
7.	Правила поведения персонала гостиниц.	6	4	2
8.	Производственная санитария и гигиена. Инструктаж по технике безопасности.	6	4	2
9.	Противопожарная безопасность	6	4	2
10.	Соглашение об управлении гостиницей. Сотрудничество с управляющей компанией.	6	4	2
11.	Концепции стратегического развития гостиничного предприятия.	6	4	2
12.	Итоговый зачет	4		4
	<b>ИТОГО:</b>	72	46	26

### 3.3. Учебный план ДПП ПК (108 часов)

№	Раздел (модуль) дисциплины	Всего часов (в трудоемкости)	Из них	
			Лекции	Семинарские (практические занятия)
1.	Введение в индустрию гостеприимства	9	9	0
2.	Общая характеристика гостиниц и гостиничных предприятий. Классификация гостиниц: виды, области и особенности деятельности. Средства, используемые для размещения туристов. Типология гостиничных предприятий.	9	6	3
3.	Основные службы гостиничного предприятия, их назначение и организация их деятельности. Управление гостиничным предприятием в сравнении с деятельностью других компаний туристской сферы.	12	6	6
4.	Специфика управления гостиничным предприятием.	9	6	3
5.	Автоматизированная система управления гостиничным предприятием	9	6	3
6.	Психологические особенности сервисной деятельности. Корпоративная культура в индустрии гостеприимства	9	6	3
7.	Правила поведения персонала гостиниц.	9	6	3
8.	Производственная санитария и гигиена. Инструктаж по технике безопасности.	9	6	3
9.	Противопожарная безопасность	9	6	3
10.	Соглашение об управлении гостиницей. Сотрудничество с управляющей компанией.	9	6	3
11.	Концепции стратегического развития гостиничного предприятия.	9	6	3
12.	Итоговый зачет	6	0	6
	<b>ИТОГО:</b>	108	69	39



### 3.4. Учебный план ДПП ПК (144 часа)

№	Раздел (модуль) дисциплины	Всего часов (в трудоемкости)	Из них	
			Лекции	Семинарские (практические занятия)
1.	Введение в индустрию гостеприимства	12	12	0
2.	Общая характеристика гостиниц и гостиничных предприятий. Классификация гостиниц: виды, области и особенности деятельности. Средства, используемые для размещения туристов. Типология гостиничных предприятий.	12	8	4
3.	Основные службы гостиничного предприятия, их назначение и организация их деятельности. Управление гостиничным предприятием в сравнении с деятельностью других компаний туристской сферы.	16	8	8
4.	Специфика управления гостиничным предприятием.	12	8	4
5.	Автоматизированная система управления гостиничным предприятием	12	8	4
6.	Психологические особенности сервисной деятельности. Корпоративная культура в индустрии гостеприимства	12	8	4
7.	Правила поведения персонала гостиниц.	12	8	4
8.	Производственная санитария и гигиена. Инструктаж по технике безопасности.	12	8	4
9.	Противопожарная безопасность	12	8	4
10.	Соглашение об управлении гостиницей. Сотрудничество с управляющей компанией.	12	8	4
11.	Концепции стратегического развития гостиничного предприятия.	12	8	4
12.	Итоговый зачет	8	0	8
	<b>ИТОГО:</b>	144	92	52

## 4. Организационно-педагогические условия

### *4.1. Квалификация педагогических кадров, представителей организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса*

Реализация настоящей программы обеспечивается высококвалифицированными педагогическими и научно-педагогическими кадрами, имеющими достаточный опыт работы в области профессиональной деятельности, соответствующей направленности образовательной программы, состоящими в штате АНПОО «МАНО» или привлекаемыми.



#### 4.2. Материально-технические условия

Программа реализуется в заочной форме с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (дистанционно).

Под дистанционными образовательными технологиями понимаются образовательные технологии, реализуемые с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии слушателей и педагогических работников.

Для реализации программы с применением исключительно электронного обучения, дистанционных образовательных технологий созданы условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств, которые обеспечивают освоение слушателями программы в полном объеме, независимо от места нахождения.

Дистанционный курс проходит на виртуальной образовательной платформе CMS (LMS) Moodle (распространяющееся по лицензии GNU GPL). Система расположена на сервере организации под управлением ОС Linux Debian 9 с СУБД MYSQL. Идентификация пользователей осуществляется с помощью уникального логина и пароля. Работа организована на широкополосных высокочастотных каналах передачи данных. Предусматривается организация дистанционной поддержки преподавателям и обучающимся.

Для организации самостоятельного продвижения слушателей в программе: лекционные материалы, дополнительные материалы, методические рекомендации по организации индивидуальной работы слушателей, задания для самопроверки, требования к оформлению итоговых работ, задания для итоговой аттестации. Сопровождение самостоятельной работы слушателей предполагает согласование индивидуальных планов работы (виды и темы заданий, сроки представления результатов); проведение индивидуальных и групповых консультаций; промежуточный контроль хода выполнения заданий; оценка результатов выполнения заданий.

Эффективное использование электронных образовательных ресурсов возможно при условии наличия качественного доступа слушателей к информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Слушатели, выполняя задания, предусмотренные программой, при необходимости имеют возможность обратиться к педагогическим работникам за помощью.

### **4.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы**

АНПОО «МАНО» обеспечен электронными учебниками, учебно-методической литературой и материалами по всем учебным дисциплинам программы, имеется доступ к печатным и электронным образовательным ресурсам (ЭОР), в том числе к электронным образовательным ресурсам, размещенным в федеральных и региональных базах данных ЭОР. Подключение библиотеки к Интернету обеспечивает удаленный доступ к электронным каталогам и полнотекстовым базам. Перечень используемых источников, учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы предоставляется.

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

Освоение программы, в том числе отдельной части (модуля) или всего объема темы, сопровождается текущим контролем успеваемости, промежуточной и итоговой аттестацией слушателей. Формы и порядок текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации определяются при разработке программы целесообразно ее целевым установкам и доводятся до сведения слушателей в начале обучения.

Текущий контроль - процесс определения степени владения и/или усвоения слушателями изучаемого учебного материала в ходе семинарских (практических) занятий в соответствии с содержанием программы. Цель текущего контроля - обеспечение обратной связи между актуальными знаниями и умениями обучающихся и планируемыми результатами обучения в рамках изучения определенной темы, модуля программы для реализации преподавателем контрольно-корректировочной деятельности. Формы, виды, средства осуществления текущего контроля ориентированы на реализацию компетентностного подхода, определяются посредством учета планируемых результатов обучения, структуры и логики программы.

Промежуточная аттестация - процесс определения уровня достижения слушателями планируемых результатов обучения в завершении освоения структурно-логического компонента программы. Цель промежуточной аттестации - обеспечение обратной связи между образовательными результатами, достигнутыми слушателями, и планируемыми результатами обучения по отдельной части курса (модуля) программы для установления фактического уровня ее освоения слушателями. Формы, виды, средства осуществления промежуточной аттестации ориентированы на реализацию компетентностного подхода, определяются посредством учета планируемых результатов обучения, структуры и логики программы.

Итоговая аттестация - форма оценки степени и уровня освоения слушателями образовательной программы. Итоговая аттестация для слушателей, завершающих обучение по программе, является обязательной. Итоговая аттестация проводится с использованием ДОТ. Итоговая аттестация слушателей осуществляется аттестационной комиссией. Итоговая аттестация планируется с учетом организационной целесообразности и возможности наиболее эффективно оценить и проанализировать качество освоения программы (соответствие результатов освоения слушателями программы заявленным целям и планируемым результатам обучения). Формы, виды,



средства осуществления промежуточной аттестации ориентированы на реализацию компетентного подхода, определяются посредством учета планируемых результатов обучения, структуры и логики программы\*.

Профессиональное обучение по программе повышения квалификации «Управление гостиничным предприятием» завершается итоговой аттестацией в форме итогового зачета.

Зачет включает в себя проверку знаний (контрольный тест) в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартов по соответствующей должности.

\* Примерные задания и критерии оценивания заданий итоговой аттестации в приложении 1.



**Материалы по контролю и оценке учебных достижений обучающегося: тестовые задания по программе курсов повышения квалификации «Управление гостиничным предприятием»**

ФИО слушателя

**Инструкция по выполнению теста**

Тест содержит 20 заданий с выбором одного или нескольких правильных ответов из предложенных.

Желаем успеха!

1. Такой метод расчета оплат за номер в отеле, когда в цену включены услуга по предоставлению комнаты и 3-разовое питание (пансион) или 2-разовое: завтрак + обед или завтрак + ужин (полупансион).  
 А Европейский план  В Бермудский план  
 Б Американский план  Г Континентальный план
2. Суть этой политики состоит в том, что до тех пор, пока бронирование не отменено (до установленного срока), гостиница имеет право накладывать на клиентов штрафные санкции, используя данные по кредитным картам. На имя клиента высылается бланк с просьбой заполнить и выслать его в отдел бронирования гостиницы.  
 А Гарантированное бронирование  
 Б Бронирование по предварительной оплате  
 В Бронирование по выставлению счета  
 Г Бронирование под гарантию кредитной карты
3. Документ, на основании которого предоставляется обслуживание иностранным туристам и производятся расчеты с фирмами.  
 А Ваучер  В Путевка  
 Б Этикетка  Г Билет
4. Официальная отметка (штамп консульства и т. п.) в загранпаспорте, дающая право въезда в страну с обязательным условием отметки о выезде.  
 А Ваучер  В Штамп  
 Б Печать  Г Виза
5. Произвольно выбранный менеджером отеля час, когда заканчивается один день и начинается другой.  
 А Время закрытия дня  В Завершение дня  
 Б Время закрытия отеля  Г Завершение работы отеля

...  
**Критерии оценивания на проверочную работу в тестовой форме**

- 11–20 правильных ответов – «зачтено»
- 10 и менее правильных ответов «не зачтено»