# РУКОВОДИТЕЛЬ ПРЕДПРИЯТИЯ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ 256 ЧАСОВ

Курс “Руководитель предприятия гостиничного бизнеса” ориентирован на подготовку руководителей и специалистов в области проектирования, организации и управления комплексами, кластерами, предприятиями индустрии туризма и гостеприимства

**Цель программы:** Целью реализации программы профессиональной переподготовки является ознакомление с правовыми аспектами обеспечения качества гостиничных услуг и формирование профессиональных компетенций руководителей и специалистов в области организации деятельности, технологий обслуживания и продвижения предприятий гостиничного бизнеса

**В результате освоения программы слушатель:**

- Познакомится с отечественным и зарубежным опытом в области экономики и управления гостиничным и ресторанным бизнесом;
- Освоит современные технологии формирования и продвижения гостиничного и ресторанного продукта;
- Овладеет методами оценки технологических процессов гостиниц и ресторанов;
- Овладеет навыками принятия оперативных управленческих решений в сфере гостиничного дела, в том числе распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и на предприятиях индустрии гостеприимства.

✓ **По итогам программы выдается удостоверение о профессиональной переподготовке**, которое регистрируется в Федеральном реестре сведений документов об образовании и (или) квалификации.

**Категории слушателей:** программа для обучающихся на последнем курсе бакалавриата / специалитета и магистров (первого и второго года обучения) всех направлений подготовки.

**Преимущества программы:**

- Получение удостоверения о повышении квалификации
- Курс разработан и проводится в партнерстве с представителями индустрии гостеприимства
- Прямое участие работодателей в разработке и реализации программы
- Ориентированность программы на запросы регионов
- Разработка и реализация реальных востребованных проектов
- Получение новых знаний в области экономики и управления гостиничным и ресторанным бизнесом
- Формирование компетенций в области организации гостиничного бизнеса, стандартизации контроля качества гостиничных услуг

1. **Формат обучения: очная, онлайн** (лекции в формате видео, дополнительные материалы и задания для проверки знаний)
2. **Сроки обучения:** по мере набора группы

## СТРУКТУРА ПРОГРАММЫ

**Модули и темы программы:**

**Модуль 1. Правовые аспекты организации гостиничного бизнеса**

Целью реализации модуля «Правовые аспекты организации гостиничного бизнеса» является ознакомление с нормативно-правовой базой Российской Федерации, регулирующей деятельности предприятий гостиничного бизнеса, особенностей надзорно-контрольной деятельности со стороны органов государственной власти, а также современную политику в области классификации гостиничных предприятий с учетом их специфики.

1.1 Государственное регулирование и надзор в сфере туристской деятельности и предоставления гостиничных услуг:

- Основы правового регулирование гостиничной деятельности
- Государственное регулирование гостиничных услуг.

1.2 Особенности договорного регулирования туристской деятельности и предоставления гостиничных услуг.

- Отдельные виды договоров в сфере гостиничных услуг. Понятие и классификация договоров.
- Содержание и форма договора. Заключение, изменение и расторжение договоров.

**Модуль 2. Организация и технологии гостиничного бизнеса»**

Целью реализации модуля «Организация и технологии гостиничного бизнеса» является ознакомление с особенностями менеджмента в индустрии гостеприимства, теоретическими и методологическими основами управления, материально-технической базой гостиничного предприятия, а также спецификой организации, функционированием, взаимосвязями служб гостиниц и других средств размещения.

2.1 Современные формы и технологии управления гостиничным предприятием

- Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства
- Теоретические и методологические основы управления предприятием индустрии гостеприимства

2.2 Материально-техническая база гостиничного предприятия

- Основы конструктивных решений гостиниц
- Инженерно-техническое оснащение гостиниц
- Оформление жилых и общественных помещений гостиницы

2.3 Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения

- Внутренняя среда гостиничного предприятия. Формальная и неформальная организация.
- Системная модель внутренних переменных: цели, задачи, структура, технологии, персонал.
- Внешняя среда гостиничного предприятия. Понятие, значимость, особенности внешней среды отеля.
- Особенности влияния на гостиничное предприятие факторов прямого и косвенного воздействия

**Модуль 3. Управление персоналом предприятия гостиничного бизнеса**

Целью реализации модуля «Управление персоналом предприятия гостиничного бизнеса» является ознакомление с методами управления персоналом гостиничного предприятия и технологиями эффективной

кадровой политики, включающие технологии адаптации и мотивации персонала с применением образовательных мотивационных рычагов профессионального роста.

3.1 Методы управления персоналом гостиничного предприятия

- Место и роль управления персоналом в системе управления предприятием
- Средства и методы управления персоналом
- Кадровое, информационное, техническое и правовое обеспечение системы управления персоналом

**Модуль 4. Управление качеством гостиничных услуг**

Целью реализации модуля «Управление качеством гостиничных услуг» является ознакомление с особенностями технического регулирования содержания и форм гостиничной деятельности, включая вопросы стандартизации гостиничных услуг в отечественной и зарубежной практиках.

4.1 Техническое регулирование содержания и форм гостиничной деятельности

- Задачи стандартизации. Сущность и объекты стандартизации. Характеристика нормативных документов. Экономическая эффективность стандартизации.
- Техническое законодательство как основа деятельности по стандартизации, метрологии, подтверждению соответствия. Система стандартизации Российской Федерации.
- Основные положения систем общественных и организационно-методических стандартов. Межгосударственная система стандартизации.

4.2 Международное сотрудничество в области стандартизации

- Гостиничные услуги их стандартизация
- Международная и региональная стандартизация.

**Модуль 5. Технологии продвижения гостиничного продукта**

Целью реализации модуля «Технологии продвижения гостиничного продукта» является ознакомление с методикой и технологиями продвижения гостиничных услуг на отечественном и зарубежном рынках, особенностями продвижения гостиничных продуктов и применением подходящей стратегии в зависимости от компании, продукта (товара или услуги), каналов сбыта.

5.1 Методы и технологии продвижения гостиничных услуг

- Методы изучения и анализа предпочтений потребителя
- Маркетинг в индустрии гостеприимства

5.2 Управление продвижением гостиничных услуг

- Основные формы продаж продуктов индустрии гостеприимства
- Разработка стратегии продаж

**Модуль 6. Управление доходностью предприятия гостиничного бизнеса**

Целью реализации модуля «Управление доходностью предприятия гостиничного бизнеса» является ознакомление с основами управления доходностью гостиничного предприятия, определение основных показателей доходности гостиничного предприятия, принципами классификации затрат и управления издержками, спецификой ценообразования гостиничных предприятий, особенностями формирования корпоративных тарифов, а также программ лояльности корпоративных клиентов.

6.1 Управление доходами гостиничного предприятия

– Основы управления доходами гостиничного предприятия.
– Показатели доходности гостиничного предприятия.
– Управление доходами гостиничного предприятия.

6.2 Управление расходами гостиничного предприятия

– Принципы системы управления издержками гостиничного предприятия
– Классификация затрат, специфика формирования себестоимости гостиничных услуг

6.3 Управление ценообразованием гостиничного предприятия
– Обзор теорий ценообразования
– Основы оптимизации цен.

## Авторы курса

**Воронова Ольга Владимировна**
- Доцент Высшей школы сервиса и торговли
- Кандидат экономических наук
- Руководитель образовательной программы 43.03.03, 43.04.03 Гостиничное дело
- Стаж в профессии – 15 лет

**Хныкина Татьяна Семеновна**
- Доцент Высшей школы сервиса и торговли
- Кандидат экономических наук
- Руководитель образовательной программы 43.03.01 Сервис, 43.03.02 Туризм
- Стаж в профессии –17 лет

**Кутыева Эльмира Рафаиловна**
- Кандидат культурологии
- Директор ООО «Оптима –тур»

**Организатор:** Высшая школа сервиса и торговли Института промышленного менеджмента, экономики и торговли СПбПУ

**Документы, необходимые для обучения на программе:** заявление об обучении; документ, удостоверяющий личность (паспорт); документ о высшем образовании с приложением или среднем профессиональном образовании с приложением (подлинник или нотариально заверенная копия); СНИЛС (копия); при необходимости – документ о смене фамилии, имени, отчества.

**Ответственный за программу:**
Руководитель образовательной программы 43.04.03 Гостиничное дело Воронова Ольга Владимировна iliina_ov@spbstu.ru

**Запись на программу:**

Центр дополнительного образования ИПМЭиТ, Лапина Мария Леонидовна **+7-921-809-95-09, lapina_ml@spbstu.ru**
Адрес: **ул. Новороссийская д. 50, оф. 1320** Сайт: **https://imet.spbstu.ru/**