

Документ подписан простой электронной подписью.  
Информация о владельце:  
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич  
Должность: врио ректора  
Дата подписания: 20.07.2023 20:15:33  
Уникальный программный ключ:  
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf3408

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Тверской государственный университет»**

**Институт непрерывного образования  
Центр повышения квалификации и профессиональной переподготовки**

**ПРИНЯТО**

Ученым советом ИнНО

« 19 » 05 2023 г.

Протокол № 5.

**УТВЕРЖДАЮ**

Врио ректора

С. Н. Смирнов



**Дополнительная профессиональная программа  
профессиональной переподготовки**

**ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО**

Тверь, 2023

## 1. АННОТАЦИЯ

**Актуальность** программы связана с необходимостью профессиональной подготовки специалистов гостиничного сервиса.

**Цель программы** – формирование необходимого уровня профессиональной компетентности слушателей для гостиничных предприятий, профессиональная переподготовка потенциальных работников туристской индустрии.

**Задачи программы:**

- профессиональное и личностное развитие обучающихся;
- освоение и углубление профессиональных компетенций при организации работы гостиничных предприятий;
- формирование потребности обучающихся в профессиональном совершенствовании.

**Формы и методы работы:** лекции, практические занятия, самостоятельная работа

**Объем программы** – 252 часа.

## 2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Программа разработана с учетом требований профессионального стандарта 33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н) и направлена на формирование и совершенствование профессиональных компетенций в соответствии с трудовой функцией «Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда»:

ПК-1 Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса

ПК-2 Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы гостиничного фонда

ПК-3 Владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных

ПК-4 Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов

ПК-5 Владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности

ПК-6 Владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы)

Язык преподавания – русский.

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

#### 3.1. УЧЕБНЫЙ ПЛАН ПРОГРАММЫ

№	Наименование тем	Всего часов	Лекции	Практические	Самостоятельная работа
1	Нормативно-правовое обеспечение гостиничного сервиса	22	4	2	16
2	Планирование деятельности гостиничного предприятия	40	4	6	30
3	Информационные технологии в гостиничном деле	50	2	12	36
4	Управление персоналом гостиничного предприятия	60	10	10	40
5	Взаимодействие служб гостиничного предприятия	60	10	10	40
6	Деловая этика на гостиничном предприятии. Управление конфликтами.	20	4	10	6
	<b>ВСЕГО</b>	<b>252</b>	<b>34</b>	<b>50</b>	<b>168</b>

### 3.2. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Календарный учебный график представляется в виде расписания занятий и утверждается директором ИнНО ТвГУ до начала занятий по программе.

### 3.3. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

#### 4. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Текущий контроль осуществляется в форме практических заданий.

Итоговая аттестация осуществляется в форме зачета.

#### 5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

К освоению дополнительной профессиональной программы допускаются:

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

При освоении программы параллельно с получением высшего и (или) среднего профессионального образования удостоверение о повышении квалификации выдается одновременно с получением соответствующего документа об образовании и о квалификации.

#### 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Используется мультимедийная аудитория, а также компьютерный класс с выходом в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

Аудитория оборудована комплектом учебной мебели, переносным ноутбуком, переносным мультимедийным проектором.

#### 7. РЕКОМЕНДОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

Баумгартен Л.В. Сущность, особенности разработки и использования фирменного стиля гостиничного предприятия в качестве маркетингового инструмента // Маркетинг в России и за рубежом. - 2016. - № 1. - С. 33 - 45.

Быстров С.А. Организация гостиничного дела. - М.: Инфра-М, 2016. - 432 с.

Гаранина Е.Н. Клиентоориентированная концепция конкурентоспособности гостиницы // Вестник РМАТ. - 2015. - № 1. - С. 78 - 89.

Егоров А.Ю. Особенности позиционирования гостиничных услуг // Инновационная экономика и современный менеджмент. - 2015. - № 6. - С. 28 - 34.

Иванов В.В., Волов А.Б. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе. - М.: Инфра-М, 2016. - 336 с.

Корнеев Н.В., Корнеева Ю.В. Технология гостиничной деятельности. - М.: Академия, 2015. - 288 с.

Малых Н.И., Можяева Н.Г. Экономика гостиничного предприятия. - М.: Дрофа, 2016. - 320 с.

Погорелова Э.И., Сергеев А.А. Качество обслуживания туристов в гостиницах как фактор привлечения туристов // Интерактивная наука. - 2017. - № 1. - С. 193 - 196.

Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б. Технологии гостиничной деятельности. - М.: Дашков и Ко, 2014. - 176 с.

Соколова С. Единый стиль для привлечения клиентов // Гостиничное дело. - 2015. - № 9. - С. 32 - 39.

Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела. - М.: Юрайт, 2016. - 336 с.  
рекламы. - 2016. - № 1. - С. 91 - 96.

## 8. КОМПОНЕНТЫ, ОПРЕДЕЛЯЕМЫЕ РАЗРАБОТЧИКОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Объём контактной работы слушателей с преподавателем может варьироваться в зависимости от требований заказчика. Возможно также перераспределение объемов отдельных тем дополнительной профессиональной программы повышения квалификации в соответствии с составом слушателей, их конкретными потребностями.

Программа может реализовываться с использованием дистанционных образовательных технологий. При этом минимальные требования к материально-техническому обеспечению слушателей: наличие компьютера и выхода в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.