

# РУКОВОДИТЕЛЬ ПРЕДПРИЯТИЯ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

**Цель программы:** 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.

**Объем программы:** 256 часов.

**Форма обучения:** очно-заочная с применением ДОТ.

**Период обучения:** с сентября 2023 г. по июнь 2024 г.

**Итоговый документ:** диплом о профессиональной переподготовке установленного образца.

**Структура программы:**

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

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

- Основы правового регулирования 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»***

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***

#### **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***

#### **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***

#### **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***

#### **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.

#### **Руководитель программы:**



#### **Воронова Ольга Владимировна**

- Доцент Высшей школы сервиса и торговли
- Кандидат экономических наук
- Стаж в профессии – 15 лет