

«Индустрия сервиса» (254ч)

6 уровень

Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг

Содержание: Законодательство в сфере сервиса. Структура правового регулирования гостеприимства. Международная гостиничная конвенция. Общие требования к правилам предоставления услуг. Общая характеристика ФЗ «О защите прав потребителей». Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Правила оказания услуг общественного питания. Правила оказания услуг по реализации туристического продукта.

Формируемые компетенции:

ПК-1 – Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале;

ПК-3 – Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения

Содержание: Организационная структура гостиницы. Линейные и административные функции. Общие принципы организационного построения гостиницы. Классическая организация гостиничного предприятия. Функциональный подход к организации гостиничного предприятия. Взаимодействие структурных подразделений гостиничного предприятия. Функции руководителей высшего звена управления. Технология работы службы бронирования и размещения.

Формируемые компетенции:

ПК-1 - Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале;

ПК-2 - Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных

Содержание: Принципы организации работы подчиненных. Постановка задач: распределение задач, методы постановки целей и задач. Делегирование полномочий: виды, что нужно и чего нельзя делегировать, методы делегирования. Планирование деятельности сотрудников: методы составления и согласования персонального плана работы сотрудника. Контроль деятельности подчиненных: объект контроля, сроки. Текущий и итоговый контроль. Собеседование –

основной метод оценки деятельности и развития работников. Роль и организация обратной связи в процессе контроля. Обучение как элемент организации работы. Организация процесса обучения на рабочем месте. Наставничество как метод обучения и развития подчиненного. Алгоритм и основные принципы наставничества. Задачи наставника и этапы работы. Способы и инструменты наставничества. Коучинг, вебинары, подкастинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников отделов.

Формируемые компетенции:

ПК-2 - Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;

ПК-4 - Использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

Мотивация и обеспечение лояльности персонала

Содержание: Мотивы и их роль в регулировании трудового поведения. Модели мотивации: основные содержательные (иерархия потребностей Маслоу, двухфакторная теория мотивации Ф. Херцберга и др.) и процессуальные (теория ожиданий В. Врума, теория справедливости Дж. С. Адамса, мотивационная модель Портера-Лоурела и др.) модели мотивации. Способы нематериальной мотивации: социальные и моральные стимулы, усилители мотивационного эффекта: корпоративная культура, стандарты, имидж. Инструменты оперативной мотивации: мотивация при постановке задач, мотивация при контроле исполнения, поощрения и наказания, конструктивная критика и похвала. Доминирующие типы мотивации личности. Экспресс-методы диагностики мотивации сотрудников. Мотивационный профиль. Лояльность: признаки, показатели, составляющие, уровни. Методы диагностики лояльности отдельных сотрудников и подразделений. Работа с нелояльными сотрудниками. Модели формирования различных типов привязанности и эмоциональных связей в организации. Эмоциональная вовлеченность в дела компании. Персональная мотивация, развитие личного потенциала. Ритуалы, традиции, мифы, корпоративная культура. Ценностное управление. Мотивация и обучение. Мотивационный эффект обучения. Мотивирование к активному обучению и применению полученных знаний.

Формируемые компетенции:

ПК-4 - Использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

Межличностное и деловое общение, переговоры, конфликтология

Содержание: Понятие о деловом этикете и его основных принципах. Эффективное деловое общение: речевой этикет; культура диалога. Секреты эффективного общения. Умение слушать: виды слушания, способы овладения

эффективным слушанием. Особенности донесения негативной информации, общение с недовольными. Стандарты деловой переписки.

Деловые переговоры. Подготовка к переговорам. Организация проведения переговоров, совещаний. Условия успешности переговоров. Контрмеры против недобросовестных приемов на переговорах. Особенности телефонных переговоров, корпоративные стандарты телефонных переговоров. Принятие конструктивных решений как результат переговоров.

Понятие о конфликте. Сущность и структурные элементы конфликтов. Типы конфликтов. Личностные источники (причины) конфликтов. Конфликтные ситуации в межличностных отношениях. Причины деловых (профессиональных) конфликтов. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций. Прогнозирование и предупреждение конфликтных ситуаций и конфликтов.

Формируемые компетенции:

ПК-5 - Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе

**Специализированные компьютерные программы,
используемые в гостиничных комплексах**

Содержание: Специализированная система. Базовая схема информационных потоков в туристической отрасли. Схема информационных потоков в гостиничном бизнесе. Комплексная автоматизация рабочих мест. Методика учета состояния номерного фонда. Программа «Мини-отель» и ее аналоги. Разработки на базе программного комплекса «1С Предприятие». Программный комплекс «SAMO-HOTEL BOOKING CENTER». Современные компьютерные системы бронирования и реализации. Общие принципы формирования комплексных систем управления гостиницами. Программный комплекс «AMADEUS PROPERTY MANAGEMENT SYSTEM». Программный комплекс «FIDELIO V8». Программный комплекс «OPERA ENTERPRISE SOLUTION». Использование интернет-ресурсов при продвижении гостиничных услуг. Типология интернет-ресурсов гостиниц и гостиничных сетей. Перспективные направления развития специализированных систем.

Формируемые компетенции:

ПК-7 – Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.

**Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета
в сфере гостиничного сервиса**

Содержание:

Сущность, формы, принципы и объекты финансового, бухгалтерского учета. Учетные регистры. Цели, концепции и принципы финансового учета. Учет основных средств и нематериальных активов. Основные фонды гостиничного хозяйства. Оборотные средства гостиничного хозяйства. Учет денежных средств.

Учет текущих обязательств и расчетов. Учет доходов и расходов. Структура бухгалтерского баланса, документы хозяйственных операций. Бухгалтерская и статистическая отчетность туристской индустрии, её пользователи. Особенности ценообразования в гостиничном сервисе. Нормативно-правовая база учета.

Формируемые компетенции:

ПК-9 – Владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения;

ПК-10 – Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем.

Профессиональный иностранный язык

Содержание: Овладение лексическим (лексических единиц) и грамматическим минимумом, необходимым для устного и письменного профессионального общения на иностранном языке, по следующим темам:

Гостиничная индустрия. Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения и месторасположения. Категории отелей по качеству обслуживания. Гостиничные номера (общая характеристика, определения номеров и их назначение). Количество номеров в гостиницах, их оснащение и стоимость. Описание номера, включая услуги. Обслуживающий персонал гостиниц. Организация структуры отелей и подразделений (отделы, обслуживающий персонал и их обязанности). Служба приёма и размещения (порядок регистрации и размещения гостей, заполнение регистрационной формы; потребительские услуги). Служба номерного фонда (обязанности персонала службы номерного фонда, порядок заполнения регистрационной формы). Служба бронирования мест и номеров в гостинице. Формы бронирования, заполнение регистрационной формы (обслуживающий персонал отдела, необходимая документация). Технические службы. Инженерная служба. Служба технического обслуживания. Служба по уходу за прилегающей территорией. Служба организации питания (персонал ресторанов, кафе, баров; услуги по организации питания в гостинице). Виды услуг, оказываемые в гостинице. Организация отдыха и досуга (мероприятия, проводимые в гостинице, экскурсии и т. д.). Организация деловых мероприятий (бизнес-отели и их преимущества для проведения конференций, деловых встреч и т. п.). Дополнительные службы и виды услуг (парикмахерские, бассейны, сауны, солярии, спортивные сооружения и т. д.). Претензии потребителей гостиничных услуг и принятие мер по их устранению. Форма расчёта с потребителями гостиничных услуг. Сведения о тарифах на услуги, место и порядок оплаты.

Формируемые компетенции:

ПК-6 - Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации.

Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур

Содержание: Культура поведения персонала. Культура обслуживания, учет национальной культуры гостя. Эстетика интерьера (национальный стиль), создание комфортных условий обслуживания. Знание психологических (учет национальной культуры гостя) особенностей личности и процесса обслуживания. Соблюдение персоналом эстетических норм обслуживания с учетом национальной культуры гостя

Формируемые компетенции:

ПК-8 - Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников.

Оценка соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц, соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам

Содержание: Обеспечение качества услуг, соответствующего требованиям систем классификации. Дифференциация объектов индустрии гостеприимства в зависимости от ассортимента и качества предоставляемых услуг. Оказание помощи потребителю в компетентном выборе (объекта) гостиницы. Предоставление потребителям необходимой и достоверной информации о соответствии объекта индустрии гостеприимства категории, предусмотренной системами классификации. Повышение конкурентоспособности объектов индустрии гостеприимства, содействие увеличению потока посетителей и росту доходов гостиницы. Оценка соответствия объекта индустрии гостеприимства требованиям, установленным для категории в соответствующей системе классификации. Оформление результатов оценки объекта индустрии гостеприимства. Принятие, по результатам оценки, решения о присвоении объекту индустрии гостеприимства категории, предусмотренной соответствующей системой классификации.

Формируемые компетенции:

ПК-11 - Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.

Оценка эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб) гостиничного комплекса

Содержание: Необходимость и проблемы измерения «результативности деятельности». Отличие понятий: «эффективность деятельности», «результативность деятельности». Нормативистские, теоретико-управленческие, психологические предпосылки для внедрения оценки по результатам, как ключевого элемента управления персоналом. Зарубежные и отечественные практики использования принципов управления по результатам. Эволюция

различных управленческих практик: MBO, MBR, PM, BSC. Соглашения о выполнении работ и оценка эффективности работы как основные подходы к оценке результативности деятельности за рубежом. Цели, задачи, функции деловой оценки. Методология деловой оценки (организационно-правовые и социально-психологические аспекты). Основные элементы деловой оценки: объект, предмет, субъект оценки (оценщик). Алгоритм разработки показателей результативности деятельности (KPI). Формализация системы внутреннего контроля. Модель COSO – Интегрированная концепция внутреннего контроля. Элементы контроля: контрольная среда, оценка риска, средства контроля, информация и коммуникация, мониторинг. Документирование оценки системы внутреннего контроля. Этапы процесса тестирования контролей.

Формируемые компетенции:

ПК-3 - Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;

ПК-11 - Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.

Организация работы в контактной зоне

Содержание: Организация контактной зоны. Дизайн офиса. Планирование офисного пространства является расстановкой мебели и техники. Зона ожидания. Рабочее место. Эстетическая культура работника контактной зоны. Необходимые личностные качества работника контактной зоны. Профессиональное поведение работника контактной зоны. Профессиональная этика работников контактной зоны. Процесс обслуживания. Выявление тенденций и проблем удовлетворение потребностей населения в услугах различного характера. Особенности и проблемы рациональной организации процесса обслуживания в контактной зоне. Освоение отдельных элементов процесса взаимодействия между контактным персоналом фирмы и потребителями в момент производства и потребления услуги.

Формируемые компетенции:

ПК-8- Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.