

# ***Менеджмент индустрии сервиса (560 ч)*** ***(экономика и управление на предприятии)*** ***7 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-7 – Владеть навыками выявления проблемы развития гостиничного комплекса;

ПК-11 – Находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию гостиничного комплекса.

## **Статистическая, финансовая и другая отчетность в индустрии гостеприимства**

**Содержание:** Сущность, формы, принципы и объекты финансового, 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 и отчетности.

### ***Формируемые компетенции:***

ПК- 7 – Владеть навыками выявления проблемы развития гостиничного комплекса.

## **Основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного предприятия**

**Содержание:** Основы моделирования и прогнозирования на предприятиях гостиничного типа. Программные средства статистического моделирования. Автоматизация прогнозирования на предприятии индустрии гостеприимства и туризма. Основные программные средства статистической обработки данных и прогнозирования. Основные направления использования статистических методов при

прогнозировании экономических показателей. Общая характеристика статистических методов прогнозирования. Региональные тренды и прогнозы развития гостиничного бизнеса. Прогноз загрузки гостиничных предприятий.

**Формируемые компетенции:**

ПК- 2 – Владеть методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса.

**Стратегический и ситуационный анализ, оценка результатов и презентация деятельности гостиничного комплекса**

**Содержание:** Современный стратегический анализ и его роль в системе менеджмента. Методология стратегического анализа. Стратегический сценарный анализ. Анализ неопределенностей и рисков макросреды. Углубленный конкурентный анализ. Бенчмаркинг. Стратегическое оценивание активов корпорации. Анализ конкурентного преимущества. Стратегический анализ цепочки ценностей. Стратегический анализ издержек. Анализ ключевых компетенций и их использования. SWOT-анализ. Анализ эффективности существующей корпоративной стратегии. Идентифицирование и оценка стратегических альтернатив. Актуальность ситуационного анализа в процессе решения комплексных проблем, представляющих для организации особую важность при стратегическом управлении. Подготовка к проведению ситуационного анализа. Технологии проведения ситуационного анализа. Методы определения факторов, влияющих на развитие управленческой ситуации. Подготовка аналитического обзора информации о ситуации принятия решения. Анализ ситуации и методы разработки сценариев возможного развития ситуации. Оценка ожидаемой устойчивости ситуации при реализации разработанных альтернативных сценариев ее развития. Обработка данных и оценка результатов экспертизы. Подготовка аналитических материалов по результатам ситуационного анализа.

**Формируемые компетенции:**

ПК-2 - Владеть методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса;

ПК-3 - Применять техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте.

**Создание и ведение баз данных деятельности гостиничного комплекса**

**Содержание:** Основные понятия баз данных, структур данных и систем управления базами данных. Разработка и создание информационной базы данных в СУБД MS Access. Базы данных: сведения о гостинице; сведения о составе номеров в гостинице и обстановке в них; регистрация покупателей в гостинице; ведение учета покупателей и данных о них. Физический уровень хранения данных и файловые системы. Коллективный доступ к данным. Жизненный цикл, разработка, поддержка и сопровождение баз данных. Сетевые, распределённые и параллельные базы данных. Специализированные машины и системы баз данных.

**Формируемые компетенции:**

ПК- 4 – Владеть навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса.

### **Стратегический менеджмент**

**Содержание:** Характеристика стратегического менеджмента как типа управления. Стратегический анализ ресурсов: технические ресурсы (оборудование, сырье, материалы). Технологические ресурсы (способы оказания услуг). Кадровые ресурсы (численность и квалификация кадров). Информационные ресурсы (сведения о системе и внешней среде). Объемы перерабатываемой информации, ее достоверность, своевременность и т.д. Финансовые ресурсы (величина и использование денежных средств, финансовое состояние предприятия). Организационные ресурсы (применяемые способы принятия решений, организация системы планирования, контроля). Временные ресурсы. Составление детального всестороннего комплексного плана.

**Формируемые компетенции:**

ПК-5 - Формулировать миссию и цели развития гостиничного комплекса, отражающие интересы собственников, заинтересованных сторон;

ПК-6 - Владеть методиками разработки корпоративной и функциональных стратегий.

### **Маркетинг гостиничного комплекса**

**Содержание:** Сущность современного маркетинга и его социально-экономическое значение. Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы. Установление дифференцированных цен. Применение скидок. Увеличение скорости обслуживания. Совмещение функций персонала. Анализ влияния различных факторов (сезона, дня недели, событий, времени отпусков и каникул и т.д.). Формирование широкой дисконтной программы и системы стимулов для заполнения номерного фонда в периоды спада спроса

Совершенствование методов сбыта и продвижения услуг на рынке

**Формируемые компетенции:**

ПК-1 - Владеть навыками планирования и организации маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства;

ПК-10 - Владеть методиками анализа основных факторов, определяющих необходимость изменений в стратегии и тактике гостиничного комплекса.

### **Основы риск-менеджмента**

**Содержание:** Риск как экономическая категория. Классификация рисков. Основы риск- менеджмента. Управление риском. Идентификация и оценка рисков. Методы управления рисками. Принятие решений в условиях риска. Управление рисками в гостиничной сфере. Формирование системы риск-менеджмента в гостинице.

### ***Формируемые компетенции:***

ПК-10 - Владеть методиками анализа основных факторов, определяющих необходимость изменений в стратегии и тактике гостиничного комплекса;

ПК-12 - Принимать решения в нестандартных ситуациях и условиях неопределенности.

## **Антикризисное управление**

***Содержание:*** Причины возникновения кризисов в развитии организации. За рубежом и отечественный опыт антикризисного регулирования. Методика диагностического обследования предприятия. Модели оценки кризисных и предкризисных состояний предприятия. Преодоление кризиса как управляемый процесс. Стратегия и тактика антикризисного управления. Управление рисками в антикризисном менеджменте. Инвестиционная политика в антикризисном управлении. Инновации и механизмы повышения антикризисной устойчивости. Механизмы разрешения конфликтов в антикризисном управлении. Управление персоналом организации в условиях кризиса. Менеджер по антикризисному управлению

### ***Формируемые компетенции:***

ПК-11 - Находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию гостиничного комплекса.

## **Управление проектами и изменениями**

***Содержание:*** Проект и его окружение. Внешняя и внутренняя среда проекта. Структура и содержание элементов. Типы проектов. Масштаб (размер) проекта. Окружение проектов. Классификация базовых понятий управления проектами. Управляемые параметры проекта. Проектный цикл. Функции и подсистемы управления проектами. Основные участники проекта. Функции и роль в разработке и выполнении. Процессы управления субъектами и объектами проекта. Процессы инициации, планирования, организации, контроля выполнения проекта, управления предметной областью проекта, управление продолжительностью, стоимостью и финансированием проекта, управление качеством, риском, человеческими ресурсами, коммуникациями, поставками и контрактами, изменениями, безопасностью и конфликтами в проекте. Построение календарного плана. Сетевые модели проекта, оптимизация сетевых моделей. Разработка проекта. Организационные механизмы управления проектами и изменениями. Состав исполнителей. Надёжность проекта. Оперативное управление проектами. Бизнес-планирование. Преодоление сопротивлений изменениям.

### ***Формируемые компетенции:***

ПК-8 – Владеть методами организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса

ПК-13 – Разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса

ПК-16 – Контролировать процесс внедрения изменений, оценивать эффективность реализации проектов

## **Конфликтология и психология делового общения**

**Содержание:** 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.

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. Выступление перед публикой: подготовка, особенности, приемы успешности.

### **Формируемые компетенции:**

ПК-15 - Владеть навыками преодоления сопротивления коллектива внедрению изменений.

## **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.

Построение системы нематериальной мотивации в организации. Построение индивидуальной нематериальной мотивации ключевых сотрудников. Построение сегментированной системы нематериальной мотивации для отдельных групп сотрудников. Метод «кафетерия». Мониторинг и коррекция системы мотивации. Повышения лояльности персонала.

***Формируемые компетенции:***

ПК-14 - Владеть методами управления командой проекта по внедрению изменений в гостиничном комплексе.

**Поведение в организации и корпоративная культура**

***Содержание:*** Понятие, цель, содержание организационного поведения. Методы исследования организационного поведения. Модели организационного поведения (сотрудничество и конфронтация). Производственная и социально-психологическая адаптация личности. Эффективность организации в контексте организационного поведения. Источники повышения эффективности деятельности организации. Организационное поведение личности. Групповое организационное поведение. Модификации поведения на уровне организации. Организационное поведение руководителя. Организационное поведение в условиях инновационных изменений.

***Формируемые компетенции:***

ПК-14 - Владеть методами управления командой проекта по внедрению изменений в гостиничном комплексе;

ПК-15 - Владеть навыками преодоления сопротивления коллектива внедрению изменений.

**Экономика, организация и нормирование труда**

***Содержание:*** Особенности трудового процесса на современном этапе. Классификация затрат рабочего времени. Методы изучения затрат рабочего времени: фотография рабочего времени, хронометраж и др. и методы их проведения. Система норм труда. Понятие о нормативах. Методы расчета норм. Особенности нормирования труда в гостиничном комплексе. Понятие и сущность роста производительности труда. Основные показатели производительности труда. Трудоемкость услуги и ее разновидности. Методы измерения производительности труда, их достоинства и недостатки. Факторы роста производительности труда. Внутрипроизводственные резервы роста производительности труда. Понятие и основные направления организации труда. Разделение и кооперация труда. Виды, формы и границы разделения труда. Рабочее место и его организация. Рациональная планировка рабочего места. Сущность и функции заработной платы. Номинальная и реальная заработная плата. Доходы и их структура. Принципы организации оплаты труда на предприятии. Факторы, определяющие уровень заработной платы. Основные формы и системы оплаты труда. Премии, доплаты, надбавки, бонусы и их назначение. Минимальная оплата труда и ее обоснование. Регулирование заработной платы.

***Формируемые компетенции:***

ПК-16 - Контролировать процесс внедрения изменений, оценивать эффективность реализации проектов.

## **Документирование управленческой деятельности**

**Содержание:** Документационное обеспечение управления: задачи, функции, структура Нормативно-правовая база документирования управленческой деятельности. Реквизиты управленческих документов и требования к их оформлению Документ. Системы документов. Основные документы управления. Подготовка и оформление основных видов организационно-распорядительных документов. Документирование трудовых правоотношений. Организация документооборота. Регистрация документов. Формирование и оперативное хранение дел. Подготовка документов к последующему хранению и использованию. Технология работы с документами.

### **Формируемые компетенции:**

ПК-3 - Применять техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте.

## **Технологии эффективных продаж гостиничных услуг**

**Содержание:** Организация продажи гостиничных услуг (сбытовая сеть) Прямая продажа гостиничных услуг. Продажа гостиничных услуг через посреднические структуры. Автоматизированные международные и национальные системы бронирования гостиничных услуг. Корпоративные системы бронирования гостиничных услуг. Внутрикorporативный маркетинг. Формирование культуры обслуживания. Разработка маркетингового подхода к управлению человеческими ресурсами. Доведение маркетинговой информации до рядовых служащих. Введение системы наград и поощрений.

### **Формируемые компетенции:**

ПК-1 - Владеть навыками планирования и организации маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства;

ПК-7 - Владеть навыками выявления проблемы развития гостиничного комплекса.