

**УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОГРАММЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ ПО КУРСУ:  
«Управляющий гостиничным комплексом»**

№ п/п	Наименование дисциплин и их основные разделы	Всего часов	В том числе		
			Лекции	Практические занятия	Формы контроля
<b>1</b>	<b>Введение в специальность</b>	<b>12</b>			
1.1	Современные тенденции мирового гостиничного хозяйства	6	6		
1.2	Нормативная база туристской деятельности	6	6		
<b>2</b>	<b>Экономика гостиничного предприятия</b>	<b>90</b>			
2.1	Бюджетирование	10	5	5	
2.2	Бренд менеджмент. Фирменный стиль средств размещения	5	5		
2.3	Организация системы продаж	5	5		
2.4	Электронная коммерция. Каналы дистрибуции услуг. Глобальные системы бронирования	8	8		
2.5	Особенности гостиничного маркетинга. Маркетинговый план отеля	10	6	4	
2.6	Конкурентный анализ	8	4	4	
2.7	Управление доходами отеля. Коммерческая политика гостиничного предприятия	8	4	4	
2.8	Интернет маркетинг. Сайт отеля. Продвижение в социальных сетях	8	4	4	
2.9	Корпоративные продажи в отеле. Сегментация	20	20		
2.10	Ценообразование. Календарь спроса. Понятие сезонности	8	4	4	
<b>3</b>	<b>Управление персоналом в гостиничном бизнесе</b>	<b>46</b>			
3.1	Корпоративная и организационная культура. Деловой этикет.	6	6		
3.2	Поиск и подбор персонала гостиницы	4	4		
3.3	Мотивация. Лояльность сотрудников	8	8		
3.4	Оценка персонала	15	15		
3.5	Устойчивое развитие и обучение сотрудников	13	13		
<b>4</b>	<b>Операционные стандарты</b>	<b>60</b>			

4.1	Искусство первоклассного сервиса	<b>10</b>	10		
4.2	Инструменты лояльности гостей	<b>8</b>	8		
4.3	Программы контроля качества	<b>8</b>	8		
4.4	Системы гостиничного предприятия	<b>14</b>	14		
4.5	Восстановление сервиса. Жалобы и рекламации	<b>10</b>	10		
4.6	Индивидуальный разбор по материалам разделов с использованием практических примеров.	<b>10</b>		10	
<b>5</b>	<b>Управление рисками</b>	<b>40</b>			
5.1	Пожарная безопасность. Требования к средствам размещения	<b>8</b>	8		
5.2	Нормы экологической безопасности	<b>8</b>	8		
5.3	Соблюдение санитарно-эпидемиологических норм	<b>8</b>	8		
5.4	Чрезвычайные ситуации. Страхование гостиничных услуг	<b>4</b>	4		
5.5	Практика. Аудит безопасности. Оценка рисков	<b>12</b>		12	
	<b>Консультации</b>	<b>4</b>			
	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>4</b>			4
	<b>Итого:</b>	<b>256</b>			