|  |
| --- |
| **УТВЕРЖДАЮ****Директор АНО «УЦДПО****«Прогресс»****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Н. Селюков****«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018г.** |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ:**

 «**Руководитель санатория и других средств размещения»**

|  |
| --- |
| Рассмотрена и утверждена Педагогическим Советом АНО «УЦДПО «Прогресс»  |

1. **Общая характеристика программы**

1.1. Программа профессиональной переподготовки «Руководитель санатория и других средств размещения», разработана в соответствии с направлениями подготовки высшего профессиональногообразования «Руководитель, управляющий гостиничного комплекса, сети гостиниц»

1.2. Целью реализации программы профессиональной переподготовки является формирование у слушателей профессиональных компетенций, необходимых для профессиональной деятельности в области менеджмента организации.

1.3. Программа направлена на повышение качества дополнительного профессионального образования, а также обеспечение формирования компетентности нового вида профессиональной деятельности «Менеджмент организации».

1.4. Программа разработана в соответствии с федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам», Профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (Приказ Минтруда России от 7 мая 2015 г. N 282н)

* 1. Область профессиональной деятельности слушателей, прошедших обучение по Программе, включает:

- формулирование миссии и цели развития гостиничного (санаторного) комплекса, отражающие интересы собственников, заинтересованных сторон

-владение методиками разработки корпоративной и функциональных стратегий

- владение навыками выявления проблемы развития гостиничного(санаторного) комплекса

- владение методами организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного (санаторного) комплекса

- владеть навыками организации стратегического контроля и оценки эффективности реализации стратегии развития гостиничного(санаторного) комплекса

1.6. Слушатели, успешно завершившие обучение по Программе, в процессе трудовой деятельности смогут решать следующие профессиональные задачи:

- формировать эффективную управленческую и организационную команды;

- организовывать и управлять процессом развития организации;

- управлять процессами достижения результатов и эффектов деятельности организации;

- управлять взаимодействием с субъектами внешнего окружения, включая органы государственной власти, органы местного самоуправления, социальных партнеров, другие организации, в целях обеспечения эффективной деятельности;

- ориентироваться в правовом поле и применять правовые нормы для деятельности гостиничного(санаторного) комплекса;

- владеть методами, технологиями и инструментами мониторинга и оценки результатов и эффектов деятельности гостиничного(санаторного) комплекса;

- координировать деятельность структурных подразделений;

- владеть навыками организации и мотивации коллектива исполнителей, принятия управленческих решений, предупреждать конфликты и отстаивать собственную позицию;

- владеть навыками организации устной и письменной коммуникации с партнёрами, ведения переговоров.

**II. Базовые требования к содержанию Программы**

2.1. Настоящая Программа отвечает следующим требованиям;

• отражает квалификационные требования к руководителям департамента (управления) гостиничного предприятия (комплекса) (пансионатов, гостиниц, санаториев и других средств размещения);

• не противоречит государственным образовательным стандартам высшего и среднего профессионального образования;

• ориентирована на современные образовательные технологии и средства обучения (обучение проводится с использованием дистанционных технологий);

• соответствует установленным правилам оформления программ.

2.2. В Программе обучения реализован механизм варьирования между теоретической подготовкой и практическим обучением.

2.3. Содержание Программы определяется учебно-тематическим планом и учебной программой.

**III.Требования к результатам освоения программы**

3.1. Слушатели в результате освоения Программы должны обладать следующими профессиональными компетенциями:

- владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности;

- способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений;

- способностью проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия;

- способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;

- владением навыками составления финансовой отчетности с учетом последствий влияния различных методов и способов финансового учета на финансовые результаты деятельности организации на основе использования современных методов обработки деловой информации и корпоративных информационных систем;

- владением методами принятия решений в управлении операционной деятельностью организаций;

- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

- владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит персоналом и осуществлять диагностику организационной культуры;

- владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде;

- владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности;

- умением применять основные методы финансового менеджмента для оценки активов, управления оборотным капиталом, принятия инвестиционных решений, решений по финансированию, формированию дивидендной политики и структуры капитала, в том числе, при принятии решений, связанных с операциями на мировых рынках в условиях глобализации;

- владением навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ;

- владением навыками документального оформления решений в управлении операционной деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений;

- способностью оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли;

- владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления;

- владением навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов;

- умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления);

- умением моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций;

- умением применять основные принципы и стандарты финансового учета для формирования учетной политики и финансовой отчетности организации, навыков управления затратами и принятия решений на основе данных управленческого учета;

- умением проводить анализ рыночных и специфических рисков для принятия управленческих решений, в том числе при принятии решений об инвестировании и финансировании.

3.2. Слушатели, успешно освоившие Программу, должны знать:

-Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;

-Формы статистической, финансовой и другой отчетности в индустрии гостеприимства;

-Технологии маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства;

-Основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного (санаторного) предприятия;

-Основы стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного (санаторного)комплекса;

-Основы риск-менеджмента и антикризисного управления;

-Основы управления проектами и изменениями;

-Теория конфликтологии и психологии делового общения;

-Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала

**IV. Трудоемкость и форма обучения. Режим занятий**

4.1. Нормативная трудоемкость обучения по данной Программе составляет 256 часов, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы

слушателя.

4.2. Программа предполагает форму обучения с отрывом, без отрыва, с частичным

отрывом от работы.

4.3. При любой форме обучения учебная нагрузка устанавливается не более 40 часов в неделю, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы слушателей.

**V. Содержание программы**

**УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН**

программы профессиональной переподготовки

 **«Руководитель санатория и других средств размещения»**

**Цель:**

Формирование у слушателей профессиональных компетенций, необходимых для профессиональной деятельности в области руководства гостиничным предприятием (комплексом) (пансионатом, гостиницей, санаторием и других средств размещения)

**Категория слушателей:**

Руководитель департамента (управления) гостиничного предприятия (комплекса) (пансионатов, гостиниц, санаториев и других средств размещения);

Руководитель (директор) гостиничного предприятия (комплекса) (пансионатов, гостиниц, санаториев и других средств размещения).

**Срок обучения:** 256 часов

**Формы обучения:**

• с отрывом, без отрыва, с частичным отрывом от работы.

**Режим занятий:**

• 32 дня по 8 часов в день (при очной форме);

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№п/п** | **Наименование учебных модулей/тем** | **Всего****часов** | **В том.числе** | **Сам.****работа** |
| **Лекции** | **Практ. занятия** |
| 1 | Нормативно-правовая база, регулирующая деятельность санаторно-курортного учреждения с учетом последних изменений и перспектив | 16 | 6 | 4 | 6 |
| 2 | Договорная работа | 14 | 6 | 2 | 6 |
| 3 | Управление персоналом | 22 | 6 | 6 | 10 |
| 4 | Формирование и управление маркетинговой деятельностью санаторно-курортного учреждения | 26 | 10 | 6 | 10 |
| 5 | Экономика санаторно-курортного учреждения | 34 | 12 | 6 | 16 |
| 6 | Ценообразование санаторно-курортного учреждения | 28 | 8 | 6 | 14 |
| 7 | Организация учета | 26 | 12 | 4 | 10 |
| 8 | Особенности налогообложения санаторно-курортного учреждения | 28 | 12 | 4 | 12 |
| 9 | Риски медицинской практики и проблемы безопасности медицинской практики (Риск-менеджмент), добровольное и обязательное страхование профессиональной (медицинской) ответственности | 22 | 10 | 4 | 8 |
| 10 | Особенности рынка санаторно-курортных услуг в России | 14 | 4 | 2 | 8 |
| 11 | Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций | 20 | 6 | 4 | 10 |
| 12 | **Квалификационный экзамен** | **6** |  |  |  |
|  | **ИТОГО** | **256** | **92** | **48** | **110** |

**VI. Рабочие программы учебных модулей**

**Модуль 1. Нормативно-правовая база, регулирующая деятельность санаторно-курортного учреждения с учетом последних изменений и перспектив**

Тема 1. Организационно-распорядительные и организационно-правовые документы для эффективного управления. Государственное регулирование санаторно-курортной деятельности: лицензирование и сертификация санаторно-курортных учреждений, контроль за курортными и гидроминеральными ресурсами. Имущественная основа деятельности учреждений.

Тема 2. Организация законной и безопасной деятельности: гражданско-правовая, административная ответственность учреждения; гражданско-правовая, административная ответственность руководителя; защита персональных данных. Новое в законодательстве, регулирующем хозяйственную деятельность учреждения. Юридическая защита от убытков.

Тема 3. Формирование внутренней законодательной базы санаторно-курортного учреждения. Законодательные основы формирования отдельных документов и документооборота: устав; прейскурант; договорная база; внутренние управляющие положения и приказы

**Модуль 2. Договорная работа**

Тема 1. Ведение договоров на платные услуги: формы и виды договоров; приложения к договорам; содержание и существенные условия договора.

Тема 2. Договора со страховыми компаниями по ДМС и другими ЛПУ, с контрагентами (косметические линии, аптека и др.)

Групповая дискуссия «К чему ведут юридические просчеты». Обзор практики

**Модуль 3. Управление персоналом**

Тема 1. Материальная мотивация сотрудников. Нематериальная мотивация сотрудников. Мотивация сотрудника на привлечение новых клиентов. Мотивация сотрудника на удержание клиентов. Мотивация сотрудника на продажу других услуг санаторно-курортного учреждения

Тема 1. Договорное оформление трудовых отношений: новые основания прекращения трудовых отношений; законодательные изменения в процедуре проведения коллективных переговоров и заключении коллективного договора; новый подход к содержанию трудового договора; специфика заключения срочного трудового договора. Формирование внутренней установки персонала на эффективную работу с клиентом

Тема 3. Обучение и профессиональная подготовка персонала. Система внутренней аттестации сотрудников.

**Модуль 4. Формирование и управление маркетинговой деятельностью санаторно-курортного учреждения**

Тема 1. Особенности санаторно-курортного продукта, с точки зрения маркетинга и продвижения. Организация сбыта санаторно-курортных путевок

Тема 2.Инструменты рекламы для продвижения санаторно-курортных услуг. Формирование общественного мнения о санаторно-курортной организации. Стимулирование сбыта в комплексе маркетинговых коммуникаций

Тема 3. Планирование маркетинговой деятельности в санатории. Методы осуществления контроля и отслеживания эффективности работы службы маркетинга.

**Модуль 5. Экономика санаторно-курортного учреждения**

Тема 1. Количественные и качественные показатели экономического анализа. Методы выявления резервов для развития учреждения. • Финансовое планирование расходов денежных средств.

Тема 2. Оптимизация процесса закупки расходных материалом и продовольствия. Целесообразность приобретения оборудования с поэтапной оплатой: рассрочка; товарный кредит; консигнация; лизинг

Тема 3.Анализ финансовых результатов.

Тема 4. Оценка финансового положения. Привлечение целевых источников финансирования санаторно-курортных учреждений: благотворительность; пожертвование; целевые поставки; гранты; гуманитарная помощь

Тема 5. Составление экспресс-бизнес плана санаторно-курортного учреждения

**Модуль 6. Ценообразование санаторно-курортного учреждения**

Тема 1. Формирование стоимости путевки. Составление калькуляционных карт медицинских и косметологических услуг.

Тема 2.Предоставление услуг в специальных ценовых режимах: скидки; рассрочки; авансирование по договору; сезонные коэффициенты

Тема 3. Составление калькуляционных карт.

**Модуль 7. Организация учета**

Тема 1. Учет продуктов питания. Учет полноты вложения сырья. Учет сохранности. Учет транспортных услуг

Тема 2.Первичные учетные документы

Тема 3. Экономические методы использования и списания. Сложные вопросы учетной политики санаторно-курортного учреждения

**Модуль 8. Особенности налогообложения санаторно-курортного учреждения**

Тема 1. Налоговое планирование в санаторно-курортном учреждении.

Тема 2.Деятельность в санатории, по которому законодательно установлено применение ЕНВД.

Тема 3. Методика раздельного учета

Тема 4.Уплата налога НДПИ по минеральной воде и лечебным грязям

Тема 5. Способы оптимизации налоговых и иных фискальных платежей.

**Модуль 9.Риски медицинской практики и проблемы безопасности медицинской практики (Риск-менеджмент), добровольное и обязательное страхование профессиональной (медицинской) ответственности**

Тема 1. Классификация видов рисков санаторно-курортных работников по признаку «связь риска с профессиональной деятельностью». Способы компенсации этих рисков при возникновении страхового случая;

Тема 2. Формирование системы страхования профессиональной ответственности работников, гарантирующий пациенту возмещение вреда вследствие небрежности, ошибки и упущения санаторно-курортных работника во внесудебном порядке и позволяющий оценивать ее результативность с использованием методики оценки эффективности деятельности страховой компании.

**Модуль 10. Особенности рынка санаторно-курортных услуг в России**

Тема 1. Основные периоды развития курортного дела в России. Краткая характеристика основных конкурентных групп. Современные тенденции развития санаторно - курортной отрасли. Санаторно- курортные сети в России. Основные типы курортов.

Тема 2. Ассортимент услуг, приносящий доход санаторию: медицинские услуги; оздоровительные услуги; косметологические услуги; прокат инвентаря; услуги прачечной, химчистки; развлекательные мероприятия, экскурсии; бани, сауны.

Тема 3. Экономическое обоснование внедрения новых видов платных услуг. Расчет экономического эффекта от внедрения различных медицинских и косметологических услуг

**Модуль 11.** **Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций**

Тема 1.Современные аспекты деловой и межкультурной коммуникации. Основы теории коммуникации. Терминологический аппарат и основная проблематика. Взаимосвязь языка, культуры и ментальности. Стиль мышления и тип дискурса. Процесс коммуникации и его составляющие. Функции и виды коммуникации. Средства коммуникации. Актуальные проблемы деловой коммуникации. Деловая коммуникация в современном обществе. Социально-психологические аспекты деловой коммуникации.

Тема 2. Виды корпоративного общения. Сильная корпоративная культура и ее роль в успехе компании. Особенности управленческого общения. Общение руководителя с подчиненными как обмен информацией. Условия эффективного взаимодействия в управленческом общении. Этика корпоративного общения. Межличностное общение, модели поведения. Этические проблемы корпоративных отношений. Этические принципы и нормы ведения дел.

Тема 3. Навыки бесконфликтного общения во внутренних и внешних коммуникациях. Характеристика конфликтогенного поведения. Типы конфликтных ситуаций. Техники разрешения конфликтов. Этнокультурные и гендерные коммуникативные тенденции.

***VII. Нормативно правовые документы, используемые при обучении по Программе:***

***Федеральные законы***

1. Конституция Российской Федерации;
2. Гражданский кодекс;
3. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
4. Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ;
5. Федеральный закон от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных»;
6. Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 27 июля 2006 года N 140-ФЗ;
7. Федеральный закон № 214-ФЗ от 29.07.2017 «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае».

8. Федеральный закон от 24.07.1998 № 125-ФЗ «Об обязательном социальном страховании от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваниях»;

9. Федеральный закон от 04.05.2011 N 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;

10. Федеральный закон от 28.12.2013 № 400-ФЗ «О страховых пенсиях».

11. ГОСТ Р 51185-2014 НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. Дата введения 2016-01-01.

12. ГОСТ Р 54599-2011 НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха. Дата введения 2012-07-01.

***Постановления Правительства РФ и Ставропольского края***

1. Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 года № 1006;
2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 09 октября 2015 г. N 1085;
3. Постановление Правительства Ставропольского края Об организации и обеспечении оздоровления детей, проживающих на территории Ставропольского края от 17 марта 2010 года N 80-п(с изменениями на 6 марта 2018 года)

***Нормативно правовые документы министерств и ведомств РФ***

1. Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (Приказ Минтруда России от 7 мая 2015 г. N 282н)

2. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата)» (Зарегистрировано в Минюсте России 9 февраля 2016 г. N 41028)

3. Приказ Минздрава РФ от 9 декабря 1999 г. N 438 «Об организации деятельности дневных стационаров в лечебно-профилактических учреждениях»;

4. Приказ Минздравсоцразвития России от 12.04.2011 N 302н (ред. от 06.02.2018) "Об утверждении перечней вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования), и порядка проведения обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований) работников, занятых на тяжелых работах и на работах с вредными и (или) опасными условиями труда" 5. Приказ Роспотребнадзора от 20.05.2005 N 402 (ред. от 02.06.2016) "О личной медицинской книжке и санитарном паспорте" (Зарегистрировано в Минюсте России 01.06.2005 N 6674)

6. Приказ Министерства здравоохранения Ставропольского края от 25 апреля 2012 года N 01-05/226 Об утверждении Административного регламента предоставления министерством здравоохранения Ставропольского края государственной услуги "Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации о санаторно-курортных организациях и порядке направления на санаторно-курортное лечение детей в санатории, находящиеся в ведении Министерства здравоохранения Российской Федерации" (с изменениями на 16 апреля 2018 года).