

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего образования
**«Финансовый университет при Правительстве
 Российской Федерации»**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по дополнительному
 профессиональному образованию
 Финансового университета

_____ Е.А. Диденко
 « » _____ 2021 г.
 М.П.

**Расписание занятий слушателей
 по дополнительной профессиональной программе
 повышения квалификации
 «ЭКОНОМИКА И СЕРВИС В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ»
 с 26.10.2021 по 17.11.2021**

Время занятий	Наименование темы	Фамилия, имя, отчество преподавателя, должность, звание	Ауд.
26 октября 2021 г. (вторник)			
09.15-09.45	<u>Регистрация слушателей</u>	<i>Кононенко Екатерина Евгеньевна, главный специалист «Высшей школы государственного управления» (ВШГУ)</i>	Веб. комната ВШГУ
09.45-10.00	Открытие программы	<i>Мельничук Александр Васильевич – к.ист. наук, доцент, Директор ВШГУ</i>	Веб. комната ВШГУ
10.00-11.30	<u>Видеолекция:</u> «Основные и оборотные средства организаций гостиничного комплекса»	<i>Зевеке Ольга Юрьевна – к.э.н., доцент, заведующая кафедрой Туризма и гостиничного бизнеса ИГБиТ РУДН</i>	Личный кабинет
11.40-13.10	<u>Практическое занятие:</u> решение практических задач по теме «Основные и оборотные средства организаций гостиничного комплекса» 1. Основы государственного регулирования гостиничной деятельности. 2. Вопросы создания и прекращения гостиничной деятельности субъектами предпринимательства. 3. Договорно-правовое регулирование гостиничной деятельности. Структура службы гостиничного фонда. 4. Главные функции службы гостиничного комплекса. 5. Организация работы служб гостиничного фонда.	<i>Зевеке Ольга Юрьевна – к.э.н., доцент, заведующая кафедрой Туризма и гостиничного бизнеса ИГБиТ РУДН</i>	Личный кабинет

27 октября 2021 г. (среда)			
10.00-11.30	<p><u>Видеолекция:</u> «Издержки гостиничного бизнеса и их учет»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Издержки гостиничного бизнеса и их классификация. 2. Калькуляция себестоимости продукции и услуг, а также их особенности в организациях гостиничного комплекса. 3. Характеристика методов учета затрат. 4. Специфика учета затрат в гостиничном бизнесе. 5. Применение отечественного и зарубежного опыта учёта издержек в организациях гостиничного комплекса. 	<p>Гришина Татьяна Владимировна – к.э.н., доцент кафедры социально-гуманитарных наук, сервиса и культурного наследия Академии социального управления</p>	Личный кабинет
11.40-13.10 перерыв 14.00-15.30	<p><u>Практическое занятие:</u> решение практических задач по теме «Издержки гостиничного бизнеса и их учет»</p>	<p>Гришина Татьяна Владимировна – к.э.н., доцент кафедры социально-гуманитарных наук, сервиса и культурного наследия Академии социального управления</p>	Личный кабинет
28 октября 2021 г. (четверг)			
10.00-11.30	<p><u>Видеолекция:</u> «Ценообразование, прибыль и безубыточность организаций гостиничного комплекса»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ценообразование на предприятиях гостиничного комплекса. 2. Роль цены в экономике предприятия. Ценовые стратегии: виды и выбор. 3. Ценообразование в организациях гостиничного бизнеса. 4. Определение цены по системе «директ-костинг». 5. Особенности ценообразования в гостиничном бизнесе 6. Прибыль предприятия и методы ее расчета. 	<p>Зевеке Ольга Юрьевна – к.э.н., доцент, заведующая кафедрой Туризма и гостиничного бизнеса ИГБиТ РУДН</p>	Личный кабинет
11.40-13.10 перерыв 14.00-15.30	<p><u>Практическое занятие:</u> решение практических задач по теме «Ценообразование, прибыль и безубыточность организаций гостиничного комплекса»</p>	<p>Зевеке Ольга Юрьевна – к.э.н., доцент, заведующая кафедрой Туризма и гостиничного бизнеса ИГБиТ РУДН</p>	Личный кабинет
29 октября 2021 г. (пятница)			
10.00-11.30	<p><u>Видеолекция:</u> «Анализ хозяйственной деятельности организаций гостиничного комплекса»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Экономический анализ и агрегированный баланс организаций гостиничного комплекса. 2. Анализ оборотных активов организаций гостиничного комплекса. 3. Основные показатели анализа 	<p>Гришина Татьяна Владимировна – к.э.н., доцент кафедры социально-гуманитарных наук, сервиса и культурного наследия Академии социального управления</p>	Личный кабинет

	хозяйственной деятельности организаций гостиничного комплекса. 4. Рентабельность капитала, производства услуг в гостиничном бизнесе.		
11.40-13.10 перерыв 14.00-15.30	<u>Практическое занятие:</u> решение практических задач по теме «Анализ хозяйственной деятельности организаций гостиничного комплекса»	Гришина Татьяна Владимировна – к.э.н., доцент кафедры социально-гуманитарных наук, сервиса и культурного наследия Академии социального управления	Личный кабинет
01 ноября 2021 г. (понедельник)			
09.00-10.30	<u>Практическое занятие-вебинар:</u> по модулю 1	Зевеке Ольга Юрьевна – к.э.н., доцент, заведующая кафедрой Туризма и гостиничного бизнеса ИГБиТ РУДН	Веб-комната ВШГУ
10.50-11.20	<u>Практическое занятие-вебинар:</u> по модулю 2	Зевеке Ольга Юрьевна – к.э.н., доцент, заведующая кафедрой Туризма и гостиничного бизнеса ИГБиТ РУДН	Веб-комната ВШГУ
02 ноября 2021 г. (вторник)			
10.00-11.30	<u>Видеолекция:</u> «Планирование трудовых ресурсов и оплата труда работников организаций гостиничного комплекса» 1. Персонал организаций гостиничного комплекса. 2. Структура, управление организациями гостиничного комплекса. 3. Производительность труда: определение, показатели. 4. Выработка и трудоёмкость, их характеристика. 5. Планирование производительности труда.	Паршенко Анна Олеговна – преподаватель кафедры социально-гуманитарных наук, сервиса и культурного наследия Академии социального управления	Личный кабинет
11.40-13.10 перерыв 14.00-15.30	<u>Практическое занятие:</u> решение практических задач по теме «Планирование трудовых ресурсов и оплата труда работников организаций гостиничного комплекса»	Паршенко Анна Олеговна – преподаватель кафедры социально-гуманитарных наук, сервиса и культурного наследия Академии социального управления	Личный кабинет
03 ноября 2021 г. (среда)			
10.00-11.30	<u>Промежуточная аттестация</u> по модулю 1	Мельничук Александр Васильевич – к.ист. наук, доцент, Директор ВШГУ	Личный кабинет

08 ноября 2021 г. (четверг)			
10.00-11.30	<u>Видеолекция:</u> «Сущность клиентоориентированности в сервисе» 1. Сущность клиентоориентированности в гостиничном бизнесе. 2. Лестница ожиданий клиента. Характеристика уровней разочарования и удовлетворенности. 3. Содержание установки на внутреннюю клиентоориентированность. 4. Мотивация клиентоориентированности в сервисе.	<i>Зевеке Ольга Юрьевна – к.э.н., доцент, заведующая кафедрой Туризма и гостиничного бизнеса ИГБиТ РУДН</i>	Личный кабинет
11.40-13.10 перерыв 14.00-15.30	<u>Практическое занятие:</u> решение практических задач по теме «Сущность клиентоориентированности в сервисе»	<i>Зевеке Ольга Юрьевна – к.э.н., доцент, заведующая кафедрой Туризма и гостиничного бизнеса ИГБиТ РУДН</i>	Личный кабинет
09 ноября 2021 г. (пятница)			
10.00-11.30	<u>Видеолекция:</u> «Стандарты клиентоориентированной компании» 1. Стандарты качества обслуживания. 2. Причины заведомо неудачного обслуживания 3. Международные стандарты обслуживания. 4. Квалификационные требования к различным группам работников гостиничного предприятия.	<i>Паршенко Анна Олеговна – преподаватель кафедры социально-гуманитарных наук, сервиса и культурного наследия Академии социального управления</i>	Личный кабинет
11.40-13.10 перерыв 14.00-15.30	<u>Практическое занятие:</u> решение практических задач по теме «Стандарты клиентоориентированной компании»	<i>Паршенко Анна Олеговна – преподаватель кафедры социально-гуманитарных наук, сервиса и культурного наследия Академии социального управления</i>	Личный кабинет
10 ноября 2021 г. (понедельник)			
10.00-11.30	<u>Видеолекция:</u> «Создание клиентоориентированного продукта» 1. Процесс создания клиентоориентированного продукта. 2. Что может дать клиентоориентированный продукт. 3. Основные элементы и детали клиентоориентированного продукта. 4. Анализ окружающей среды клиентоориентированного продукта. 5. Инструменты и секреты клиентоориентированности.	<i>Паршенко Анна Олеговна – преподаватель кафедры социально-гуманитарных наук, сервиса и культурного наследия Академии социального управления</i>	Личный кабинет

11.40-13.10 перерыв 14.00-15.30	<u>Практическое занятие:</u> решение практических задач по теме «Создание клиентоориентированного продукта»	Паршенко Анна Олеговна – <i>преподаватель кафедры социально- гуманитарных наук, сервиса и культурного наследия Академии социального управления</i>	Личный кабинет
11 ноября 2021 г. (вторник)			
10.00-11.30	<u>Видеолекция:</u> «Бизнес-процессы ориентированные на клиента» 1. Характеристика бизнес-процессов в гостиничном бизнесе. 2. Соотношение понятий бизнес-процессов и сервисов в гостиничном бизнесе. 3. Отличие бизнес-процессов от сервисов. 4. Характеристика процессов взаимодействия бизнеса и сервисов: гарантированность взаимодействия; комфорт и удобство; быстрота и безопасность.	Зевеке Ольга Юрьевна – <i>к.э.н., доцент, заведующая кафедрой Туризма и гостиничного бизнеса ИГБиТ РУДН</i>	Личный кабинет
11.40-13.10 перерыв 14.00-15.30	<u>Практическое занятие:</u> решение практических задач по теме «Бизнес- процессы ориентированные на клиента»	Зевеке Ольга Юрьевна – <i>к.э.н., доцент, заведующая кафедрой Туризма и гостиничного бизнеса ИГБиТ РУДН</i>	Личный кабинет
12 ноября 2021 г. (среда)			
10.00-11.30	<u>Видеолекция:</u> «Качественный сервис и клиентоориентированный персонал» 1. Понятие сервис. 2. Виды сервисов в гостиничном бизнесе. Показатели качественного сервиса. 3. Составляющие сервиса: логистика, продажи, маркетинг, бухгалтерия. 4. Основные функции сервиса. 5. Отношения между персоналом и клиентами как основа качественного сервиса. 6. Методы работы клиентоориентированного персонала на качественный сервис.	Гришина Татьяна Владимировна – к.э.н., <i>доцент кафедры социально- гуманитарных наук, сервиса и культурного наследия Академии социального управления</i>	Личный кабинет
11.40-13.10 перерыв 14.00-15.30	<u>Практическое занятие:</u> решение практических задач по теме «Качественный сервис и клиентоориентированный персонал»	Гришина Татьяна Владимировна – к.э.н., <i>доцент кафедры социально- гуманитарных наук, сервиса и культурного наследия Академии социального управления</i>	Личный кабинет

15 ноября 2021 г. (четверг)			
10.00-11.30	<u>Видеолекция:</u> «Эффект клиентоориентированности» 1. Характеристика работы клиентоориентированных компаний. 2. Эффективность клиентоориентированности. 3. Содержание эффектов клиентоориентированности. 4. Мотивация персонала на эффекты клиентоориентированности. 5. Некоторые рекомендации, связанные с повышением эффективности клиентоориентированности	Зевеке Ольга Юрьевна – к.э.н., доцент, заведующая кафедрой Туризма и гостиничного бизнеса ИГБиТ РУДН	Личный кабинет
11.40-13.10	<u>Практическое занятие:</u> решение практических задач по теме «Эффект клиентоориентированности»	Зевеке Ольга Юрьевна – к.э.н., доцент, заведующая кафедрой Туризма и гостиничного бизнеса ИГБиТ РУДН	Личный кабинет
16 ноября 2021 г. (пятница)			
10.00-11.30	<u>Промежуточная аттестация</u> по модулю 2	Мельничук Александр Васильевич – к.ист. наук, доцент, Директор ВШГУ	Личный кабинет
17 ноября 2021 г. (понедельник)			
10.00-11.30	<u>Итоговая аттестация</u>	Мельничук Александр Васильевич – к.ист. наук, доцент, Директор ВШГУ	Веб-комната ВШГУ

Директор Высшей школы государственного управления

А.В. Мельничук