

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГАОУ ВО «СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ:

Директор НОЦ «Институт
непрерывного образования»

Е.В. Мошкина

2022 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Организация и управление гостиничным комплексом»

Красноярск 2022

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Аннотация программы

Программа повышения квалификации «Организация и управление гостиничным комплексом» призвана решать задачи повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия. Сфера гостиничной индустрии характеризуется жесткой конкуренцией на рынке, которая обусловлена бурным развитием гостиничных услуг, что, несомненно, делает востребованным программу повышения квалификации «Организация и управление гостиничным комплексом» на рынке труда. Настоящий курс содержит комплекс знаний по организации и управлению гостиничным комплексом. Программа включает в себя знание технологии гостиничной отрасли, организации обслуживания и управления, современных методов работы с персоналом, психологии мотивации, творчества и самореализации, другие знания. Продолжительность обучения по программе повышения квалификации составляет 72 часа, реализация программы проходит очно-заочно с применением дистанционных образовательных технологий. Программа рассчитана на слушателей, имеющих среднее профессиональное и/(или) высшее образование. Слушатели, успешно освоившие программу, получают документ — удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

1.2. Цель программы

Целью программы является формирование новых и(или) совершенствование имеющихся компетенций, необходимых для осуществления профессиональной деятельности, повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

1.3. Компетенции (трудовые функции) в соответствии с профессиональным стандартом

В соответствии с профессиональным стандартом 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 07.05.2015 г. № 282н (5-й уровень квалификации) (зарегистрирован Министерством юстиции РФ 26 мая 2015 г., регистрационный № 37395), можно выделить следующие трудовые действия на формирование и совершенствование которых направлена программа повышения квалификации:

– А/01.5 Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения.

– А/03.5 Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда.

1.4. Планируемые результаты обучения

Слушатели в результате освоения программы повышения квалификации смогут:

PO1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения:

- анализировать результаты деятельности службы приема и размещения и определять потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;
- осуществлять взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса;
- распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных;
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы приема и размещения;
- использовать методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности;
- использовать навыки делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы).

PO2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда:

- анализировать результаты деятельности службы гостиничного фонда и определять потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;
- распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы гостиничного фонда;
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы гостиничного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы гостиничного фонда;
- использовать методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности;
- использовать навыки делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы).

1.5. Категория слушателей: работники, специалисты сферы гостеприимства.

1.6. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение

К освоению дополнительной профессиональной программы допускаются слушатели, имеющие диплом о среднем профессиональном и/или высшем образовании.

1.7. Продолжительность обучения

Объем дополнительной профессиональной программы повышения квалификации составляет 72 академических часа, 3–4 недели.

1.8. Форма обучения: очно-заочная; обучение по программе реализовано в формате смешанного обучения, с применением активных технологий совместного обучения в электронной среде (синхронные и асинхронные занятия).

1.9. Требования к материально-техническому обеспечению, необходимому для реализации дополнительной профессиональной программы повышения квалификации (требования к аудитории, компьютерному классу, программному обеспечению)

Обучение производится на платформе Odin.

Используются сервисы вебинаров и видеоконференций Zoom, Google Meet.

При проведении лекций, практических занятий, самостоятельной работы слушателей используется следующее оборудование:

- Компьютер с наушниками или аудиокolonками, микрофоном и веб-камерой.
- Программное обеспечение (обновленное до последней версии): браузер Google Chrome, Adobe Flash Player, Java, текстовый редактор.

1.10. Особенности (принципы) построения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации

Особенности построения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Организация и управление гостиничным комплексом»:

- в основу проектирования программы положен компетентностный подход;
- выполнение комплексных (сквозных) учебных заданий, требующих практического применения знаний и умений, полученных в ходе изучения логически связанных модулей;
- использование информационных и коммуникационных технологий, в том числе современных систем технологической поддержки процесса обучения, обеспечивающих комфортные условия для обучающихся, преподавателей;
- применение электронных образовательных ресурсов (дистанционное, электронное, комбинированное обучение и пр.).

В поддержку дополнительной профессиональной программы повышения квалификации разработан электронный курс в LMS Odin «Организация и управление гостиничным комплексом» <https://odin.study.ru/Discipline/>.

1.11. Документ об образовании: удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование и содержание разделов и тем программы	Всего часов	В том числе:		Использование средств ЭО и ДОТ	Результаты обучения
			Контактная работа	Самостоятельная работа		
1.	Технология гостиничной деятельности	9	4	5	Обучение производится на платформе Odin, форум, тестирование. Контактная работа в синхронном и асинхронном формате	PO1, PO2
2.	Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиничного предприятия	8	4	4	Обучение производится на платформе Odin, форум, тестирование. Контактная работа в синхронном и асинхронном формате	PO1, PO2
3.	Служба питания в структуре гостиничного предприятия	9	4	5	Обучение производится на платформе Odin, форум, тестирование. Контактная работа в синхронном и асинхронном формате	PO1, PO2
4.	Основы современной системы управления гостиницами	8	4	4	Обучение производится на платформе Odin, форум, тестирование. Контактная работа в синхронном и асинхронном формате	PO1, PO2
5.	Деловые коммуникации в сфере гостеприимства	8	4	4	Обучение производится на платформе Odin, форум, тестирование. Контактная работа в синхронном и асинхронном формате	PO1, PO2

№ п/п	Наименование и содержание разделов и тем программы	Всего часов	В том числе:		Использование средств ЭО и ДОТ	Результаты обучения
			Контактная работа	Самостоятельная работа		
6.	Информационные технологии в сфере гостеприимства	8	4	4	Обучение производится на платформе Odin, форум, тестирование. Контактная работа в синхронном и асинхронном формате	PO1, PO2
7.	Основы экономики предприятий сферы гостеприимства	9	4	5	Обучение производится на платформе Odin, форум, тестирование. Контактная работа в синхронном и асинхронном формате	PO1, PO2
8.	Технологические инновации в сфере гостеприимства	9	4	5	Обучение производится на платформе Odin, форум, тестирование. Контактная работа в синхронном и асинхронном формате	PO1, PO2
	Итоговый контроль	4	4		Итоговый тест	PO1, PO2
	ИТОГО	72	36	36		

2.2. План учебной деятельности

Результаты обучения	Учебные действия/ формы текущего контроля	Используемые ресурсы/ инструменты/технологии
PO1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения	Выполнение индивидуального задания. Тесты	Интерактивная лекция, форум, практическое задание, тестирование Обучение производится на платформе Odin. Контактная работа в синхронном и асинхронном формате
PO2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда	Выполнение индивидуального задания. Тесты. Итоговый тест	Интерактивная лекция, форум, практическое задание, тестирование Обучение производится на платформе Odin. Контактная работа в синхронном и асинхронном формате

2.3. Виды и содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа слушателя предполагает углубление и закрепление теоретических знаний. Самостоятельная работа слушателя включает следующие виды самостоятельной деятельности: самостоятельное углубленное изучение вопросов программы, выполнение индивидуальных заданий, подготовка к тестированию в рамках электронного курса. Выполнение самостоятельной работы слушателями предполагается в дистанционном режиме в рамках электронного курса, размещенного на платформе Odin.

Расшифровка видов контактной и самостоятельной работы

Традиционные виды работ	Контактная работа		СРС
	синхронная	асинхронная	
Теоретические материалы	Интерактивная лекция	Видео-лекция + тест + форум	Видеоматериалы. Текстовые материалы. Тесты
Практические аспекты дисциплины	Практические занятия (фронтальные, групповые форматы работы)	Задания с обратной связью от преподавателя. Задания на взаимное комментирование/рецензирование (peer-to-peer)	Виртуальные задания с автоматическим контролем
Консультации	Консультации в вебинаре	Консультации на форуме	Часто задаваемые вопросы

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

3.1. Учебно-методическое обеспечение, в т.ч. электронные ресурсы в сети Интернет

Литература

1. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учеб. пособие: для вузов по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» / С.А. Быстров. – М.: Форум: ИНФРА-М, 2016. – 432 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=529356>.

2. Джум, Т.А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе [Электронный ресурс]: учебное пособие: для вузов / Т.А. Джум, Г.М. Зайко. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2015. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=504888>.

3. Организация приема и обслуживания туристов [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Т.Л. Тимохина. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 352 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=400614>.

4. Инновации в гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебно-метод. комплекс / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т; сост.:

Т.Н. Сафронова, Т.А. Балябина, Т.Л. Камоза. – Красноярск: СФУ, 2016. – Режим доступа: <http://lib3.sfu-kras.ru/ft/lib2/UMKD/i-393758829.exe>.

5. Инновации в гостиничной деятельности: учеб. пособие / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т; сост. Т.Н. Сафронова. – Красноярск: СФУ, 2017. – 140 с.

6. Папкова, О.В. Деловые коммуникации: учебник / О.В. Папкова. – М.: Вузовский учебник; М.: ИНФРА-М, 2020. – 160 с.

7. Матолыгина, Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса: учеб. пособие для вузов по направлению подготовки 100100 «Сервис» / Н.В. Матолыгина, Л.В. Руглова. – СПб.: Интермедия, 2016. – 160 с.

8. Шарухин, А.П. Психология делового общения: учебник для студ. вузов по напр. подгот. «Туризм» и «Гостиничное дело» / А.П. Шарухин, А.М. Орлов. – М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 240 с.

9. Романова, С.П. Информационные технологии в туристской индустрии: учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для ...43.03.02.01 «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг». – Красноярск: СФУ, 2018.

10. Тимофеева, А.М. Технология гостиничной деятельности: учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для ... 43.03.03.01.01 «Ресторанная деятельность», 43.03.03.02.01 «Ресторанная деятельность». – Красноярск: СФУ, 2018.

11. Семенова, Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия [Электронный ресурс]: учеб. пособие для бакалавров / Л.В. Семенова, В.С. Корнеевец, И.И. Драгилева. – М., 2020.

12. Экономика гостиничного предприятия: учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для ...43.03.03.01.01 «Ресторанная деятельность» / Л.В. Багузова. – Красноярск: СФУ, 2021.

3.2. Программное обеспечение (информационные обучающие системы, системы вебинаров, сетевые ресурсы хостинга видео, изображений, файлов, презентаций и др.)

Обучение производится на платформе Odin. Программное обеспечение (обновленное до последней версии): браузер Google Chrome, Adobe Flash Player, Java, текстовый редактор.

IV. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

4.1. Формы аттестации, оценочные материалы, методические материалы

Программа предусматривает проведение текущей и итоговой аттестации. Текущая аттестация слушателей проводится на основе оценки активностей, а также качества выполнения заданий в электронном обучающем курсе.

Обучение на программе повышения квалификации предполагает выполнение индивидуальных текущих заданий, тестирование, комментирование работ слушателей. Методические материалы, необходимые для выполнения текущих заданий, представлены в соответствующих элементах электронного обучающего курса и включают описание задания, методические рекомендации по его выполнению, критерии оценивания.

4.2. Требования и содержание итоговой аттестации

Основанием для аттестации слушателя по данной программе является:

- выполнение на положительную оценку всех текущих заданий, размещенных в электронном образовательном курсе;
- выполнение на положительную оценку итогового тестирования по всем темам программы.

«Зачтено» ставится слушателю, набравшему в сумме по результатам изучения дисциплины *от 65 до 100 %*.

«Не зачтено» ставится слушателю, набравшему в сумме по результатам изучения дисциплины *менее 65 %*.

Программу составили:

Канд. техн. наук,
доцент кафедры гостиничного дела
Института торговли и сферы услуг СФУ



Т.Н. Сафронова

Руководитель программы:

Канд. техн. наук,
доцент кафедры гостиничного дела
Института торговли и сферы услуг СФУ



Т.Н. Сафронова