

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



УТВЕРЖДАЮ

Директор НОЦ «Институт
непрерывного образования»

Е.В. Мошкина

Мошкина 2024 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
«Технология и организация гостиничной деятельности»

Красноярск 2024

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Аннотация программы

Современная индустрия гостиничного бизнеса является одной из крупнейших и наиболее динамично развивающихся отраслей мировой экономики, частью туристического бизнеса, обладающей значительным потенциалом дальнейшего развития. Сфера гостиничной индустрии характеризуется конкуренцией на рынке, которая обусловлена бурным развитием гостиничных услуг, что, несомненно, делает востребованным программу повышения квалификации «Технология и организация гостиничной деятельности» на рынке труда.

После успешного освоения программы слушатель получает удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

1.2. Цель программы

Цель программы — формирование новых и совершенствование имеющихся компетенций, необходимых для осуществления профессиональной деятельности специалиста в сфере управления гостиничным комплексом и иными средствами размещения.

Программа повышения квалификации «Технология и организация гостиничной деятельности» разработана на основе профессионального стандарта 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 07.05.2015 г. № 282н (6-й уровень квалификации).

1.3. Компетенции (трудовые функции) в соответствии с профессиональным стандартом (формирование новых или совершенствование имеющихся)

В соответствии с требованиями профессионального стандарта 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 07.05.2015 № 282н, программа направлена на совершенствование и/или формирование следующих трудовых функций:

- В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.
- В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами.
- В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания.

1.4. Планируемые результаты обучения

Слушатели в результате освоения программы повышения квалификации «Технология и организация гостиничной деятельности» смогут:

РО1. Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса:

- создавать внутренние организационно-распорядительные документы, регламенты и практику их применения по вопросам координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

- обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;

- давать оценку и обеспечивать текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале;

- применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в сфере гостеприимства и общественного питания.

PO2. Давать оценку соответствия качества выполняемых работ регламентам и стандартам, разработанным на предприятии:

- формировать перечень мероприятий по организации контроля за функционированием системы внутрифирменного распорядка, трудовой и финансовой дисциплины работников;

- выявлять проблемы в системе контроля предприятия питания и определять уровень эффективности деятельности департаментов (служб, отделов).

1.5. Категория слушателей: специалисты предприятий, осуществляющие профессиональную деятельность в сфере гостеприимства (руководители учреждений, организаций и предприятий; руководители малых предприятий общественного питания, гостиниц, руководители специализированных (производственно-эксплуатационных) подразделений (служб) предприятий общественного питания и гостиниц) а также лица, имеющие непрофильное образование и намеренные осуществлять профессиональную деятельность в сфере гостеприимства.

1.6. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение

Лица, желающие освоить программу повышения квалификации, должны иметь среднее профессиональное и(или) высшее (бакалавриат) образование.

1.7. Продолжительность обучения

80 часов, включая самостоятельную работу.

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 (требования к аудитории, компьютерному классу, программному обеспечению)

Обучение производится в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы» (<https://e.sfu-kras.ru/>). Используются сервисы вебинаров и видеоконференций.

При проведении лекций, практических занятий, самостоятельной работы слушателей используется следующее оборудование: компьютер с наушниками или аудиоколонками, 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

Особенности построения программы повышения квалификации «Технология и организация гостиничной деятельности»:

- в основу проектирования программы положен компетентностный подход;
- выполнение комплексных (сквозных) учебных заданий, требующих практического применения знаний и умений, полученных в ходе изучения логически связанных дисциплин (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;
- в поддержку программы повышения квалификации «Технология и организация гостиничной деятельности» разработан электронный курс в системе электронного обучения СФУ (<https://e.sfu-kras.ru/>).

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

II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование разделов, тем	Всего часов	Контактные часы		СРС, ч	Использование средств ЭО и ДОТ	Результаты обучения
			Лекции	Практические занятия			
1.	Технология гостиничной деятельности	26	2	12	12		PO1
1.1.	Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг и услуг общественного питания	9	2	4	3	Электронный курс в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы» (https://e.sfu-kras.ru/)	PO1
1.2.	Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	5	-	2	3		PO1
1.3.	Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы	7	-	4	3		PO1
1.4.	Производственно- технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения	5	-	2	3		PO1
2.	Организация гостиничной деятельности	26	-	12	14		PO1, PO2
2.1	Основы организации гостиничной деятельности	2		-	2	Электронный курс в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы» (https://e.sfu-kras.ru/)	PO1, PO2
2.2	Основы организации труда персонала в гостиничных предприятиях	7		4	3		PO1, PO2
2.3	Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения	5		2	3		PO1, PO2
2.4	Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда. Требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения	7	-	4	3		PO1, PO2
2.5	Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения	5	-	2	3		PO1, PO2
3.	Служба питания в структуре гостиничного предприятия	26	6	8	12		PO1, PO2

№ п/п	Наименование разделов, тем	Всего часов	Контактные часы		СРС, ч	Использова- ние средств ЭО и ДОТ	Результаты обучения
			Лекции	Практические занятия			
3.1	Организационная структура службы. Типы питания в гостинице и особенности организации службы питания	5	2	1	2	Электронный курс в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы» (https://e.sfu-kras.ru/)	PO1, PO2
3.2	Организация основных бизнес-процессов ресторанной деятельности	5	2	1	2		PO1, PO2
3.3	Служба ресторанного обслуживания (Restaurant department)	8	2	4	2		PO1, PO2
3.4	Служба обслуживания номеров (Room Service & Mini Bar)	3	-	-	3		PO1, PO2
3.5	Отдел конференций и банкетов (Conference & Banqueting department)	5	-	2	3		PO1, PO2
	Итоговая аттестация	2	-	-	2		PO1, PO2
	Итого	80	8	32	40		

2.2. План учебной деятельности

Результаты обучения	Учебные действия/ формы текущего контроля	Используемые ресурсы/ инструменты/технологии
РО1. Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Изучение текстов лекции, тестирование, выполнение заданий. Проверка преподавателем заданий	Материалы электронного курса в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы». Используются сервисы вебинаров и видеоконференций
РО2. Давать оценку соответствия качества выполняемых работ регламентам и стандартам, разработанным на предприятии	Изучение текстов лекции, тестирование, выполнение заданий. Проверка преподавателем заданий	Материалы электронного курса в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы». Используются сервисы вебинаров и видеоконференций

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 и приобретение опыта работы в рамках электронного курса. Выполнение самостоятельной работы слушателями предполагается в дистанционном режиме в рамках электронного курса, размещенного на платформе «е-Курсы».

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

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

Программа может быть реализована как очно, так и заочно, в том числе, с применением дистанционных образовательных технологий. Она включает занятия лекционного типа, практические, интерактивные формы обучения, активные и ситуативные методы обучения.

По данной программе имеется электронный УМК — электронный курс в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы» (<https://e.sfu-kras.ru/>). Обучающиеся могут дополнить представленные материалы, подключая к учебной работе иные источники информации, освещающие обсуждаемые проблемы.

Содержание комплекта учебно-методических материалов

По данной программе имеется электронный учебно-методический комплекс в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы». УМК содержит: систему навигации (учебно-тематический план, интерактивный график работы, сведения о результатах обучения, чат для объявлений и вопросов преподавателю), набор лекционного материала, набор ссылок на внешние образовательные ресурсы и инструменты, систему заданий с подробными инструкциями, списки основной и дополнительной литературы. В электронном курсе реализована система обратной связи, а также онлайн-площадки для взаимного обучения.

Литература

Основная литература

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

2. Быстров, С.А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов: учебник / С.А. Быстров. – М.: ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М», 2017. – 536 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=858884>.

3. Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая; под ред. проф. А.Т. Васюковой. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. – 416 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=512131>.

4. Гагарина, Л.Г. Информационные технологии: учеб. пособие / Л.Г. Гагарина; Московский институт электронной техники. – М.: Издательский Дом «ФОРУМ», 2019. – 320 с.

5. Джум, Т.А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе [Электронный ресурс]: учеб. пособие [для вузов] / Т.А. Джум, Г.М. Зайко. – М.:

Магистр: ИНФРА-М, 2015. – 526 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=504888>.

6. Зайко, Г.М. Организация производства и обслуживание на предприятиях общественного питания: [Электронный ресурс]: учеб. пособие: [для студентов вузов по специальности «Технология продуктов общественного питания»] / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2013. – 557 с. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=389895>.

7. Кимяев, Д.И. Информационные технологии в туристической индустрии: учеб. пособие для вузов по направлению подготовки 100400 «Туризм», специальности 100103.65 «Социально-культурный сервис и туризм» / Д.И. Кимяев, Г.А. Костин, В.В. Курлов. – СПб: Троицкий мост, 2014. – 203 с.

8. Корнеев, Н.В. Технологии гостиничной деятельности: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям «Гостиничное дело» и «Туризм» / Н.В. Корнеев, Ю.В. Корнеева. – М.: Академия, 2015. – 284 с.

9. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебно-метод. комплекс [для направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (профили 43.03.03.01.01 «Ресторанная деятельность», 43.03.03.02.01 «Ресторанное дело»)] [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=15393>.

10. Организация гостиничного дела: конспект лекций / сост. О.М. Сергачева; СФУ Торг.-экон. ин-т. – Красноярск, 2017. – 60 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=15393>.

11. Организация гостиничного дела: метод. указания к проведению практ. и семинарских занятий / сост. О.М. Сергачева; СФУ торг.-экон. ин-т. – Красноярск, 2017. – 81 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=15393>.

12. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учеб. пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – М.: ИНФРА-М, 2017. – 136 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.dx.doi.org/10.12737/25004.

13. Организация гостиничного дела: учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по направлению подготовки 101100 «Гостиничное дело» / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина [и др.]. – СПб: Троицкий мост, 2014. – 349 с.

14. 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>.

15. Технология и организация гостиничных услуг: учебник [по направлениям 43.03.02 (100400) «Туризм», 43.03.01 (100100) «Сервис»] / Л.Н. Семеркова [и др.]. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 320 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>.

16. Тимохина, Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник / Т.Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2016. – 331 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/A0EEC27D-06A0-48FC-8E70-C9B6246A928A>.

Дополнительная литература

1. Башин, Ю.Б. Кейтеринг [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Ю.Б. Башин, Н.В. Телепченкова. – М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 126 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=502139>.
2. Джум Т.А. Организация и технология питания туристов: учеб. пособие / Т.А. Джум, С.А. Олышанская. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. – 320 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=232724>.
3. Информационные системы и технологии в экономике и управлении: учебник для академического бакалавриата по экономическим направлениям и специальностям / Санкт-Петербург. гос. эконом. ун-т; под ред. В.В. Трофимов. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2015. – 542 с.
4. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих. – 4-е изд. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 330 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=429925>.
5. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учеб. пособие по специальности «Менеджмент организации» / А.Б. Косолапов, Т. Елисеева. – М.: КНОРУС, 2016. – 199 с.
6. Михеева, Н.А. Региональный мониторинг гостиничных услуг и прогнозирование: учеб. для вузов по спец. 100103.64 «Социально-культурный сервис и туризм» / Н.А. Михеева. – СПб.: Троицкий мост, 2013. – 182 с.
7. Организация приема и обслуживания туристов: учеб. пособие / Т.Л. Тимохина. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 352 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=400614>.
8. Организация продаж гостиничного продукта: учеб. пособие / Е.И. Мазилкина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. – 207 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=792666>.
9. Организация туристского и гостиничного бизнеса [Электронный ресурс]: учебно-практ. пособие [электронный курс для студентов специальности «Менеджмент организации»] / Международный консорциум «Электронный университет», Моск. гос. ун-т экономики, статистики и информатики, Евразийский открытый институт (ЕАОИ); сост.: С.В. Гаврилова, А.Г. Томская, А.В. Дмитриев. – М.: ЭБС «Университетская библиотека онлайн», 2015. – Режим доступа: <http://lms.biblioclub.ru/mod/scorm/view.php?id=6780>.
10. Светлов, Н.М. Информационные технологии управления проектами: учеб. пособие / Н.М. Светлов. перераб. и доп. – М.: ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М», 2020. – 232 с.
11. Федотова, Е.Л. Информационные технологии в науке и образовании: учеб. пособие для магистров, обучающихся по специальностям 552800 «Информатика и вычислительная техника», 540600 «Педагогика» / Е.Л. Федотова, А.А. Федотов. – М.: Форум: Инфра-М, 2014. – 334 с.

12. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс]: учеб. пособие / В.Г. Федцов. – 3-е изд. – М.: Дашков и К, 2014. – 248 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430602>

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 активности и участия в дискуссиях в ходе вебинаров, а также качества выполнения заданий в электронном обучающем курсе. Аттестация проводится в виде зачета или экзамена по дисциплинам программы.

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

К итоговой аттестации допускаются слушатели, выполнившие учебный план программы, домашние самостоятельные задания в каждом разделе.

Итоговая аттестация по программе — зачет, который проходит в синхронном формате с использованием электронных форм обучения, который формируется при условии получения оценки «зачтено» по всем разделам программы повышения квалификации.

Для получения оценки «зачтено» за разделы слушателю необходимо получить не менее 65 % из 100 % баллов.

Программу составили:

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

 А.М. Тимофеева

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

 О.М. Сергачева

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

 Т.А. Балябина

Руководитель программы:

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

 Т.Н. Сафронова