

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



УТВЕРЖДАЮ

Директор НОЦ «Институт
непрерывного образования»

 Е.В. Мошкина

1 марта 2024 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

**«Инновации и информационно-коммуникационные технологии
в сфере гостеприимства и общественного питания»**

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 «Инновации и информационно-коммуникационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания» на рынке труда.

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

1.2. Цель программы

Цель программы «Инновации и информационно-коммуникационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания» — формирование новых и совершенствование имеющихся компетенций, необходимых для осуществления профессиональной деятельности специалиста в сфере управления гостиничным комплексом и иными средствами размещения.

Программа повышения квалификации «Инновации и информационно-коммуникационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания» 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 «Инновации и информационно-коммуникационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания» 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.

РО2. Использовать основные коммуникативные методы и приемы делового общения в профессиональной сфере для выстраивания деловых и межличностных взаимоотношений в том числе с иностранными партнерами:

- применять навыки деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе;

- применять навыки организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.

РО3. Применять в практической деятельности информационные технологии, специализированные программы в сфере гостеприимства, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

- использовать информационные технологии для проектирования и реализации рабочих процессов в условиях удаленного доступа;

- применять в практической деятельности специализированные программы в сфере гостеприимства.

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

94 часа, 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 профессиональной переподготовки (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 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

Особенности построения программы повышения квалификации:

- 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 разработан электронный курс в системе электронного обучения СФУ «Инновации и информационно-коммуникационные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания» (<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 модулей (дисциплин)	Всего часов	Контактные часы		СРС, ч	Использование средств ЭО и ДОТ	Результаты обучения
			Лекции	Практические и семинарские занятия			
1.	Информационные технологии в сфере гостеприимства	20	-	8	12		PO3
1.1.	Понятие об информационных технологиях, этапы их развития и общая характеристика	8	-	4	4	Электронный курс в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы» (https://e.sfu-kras.ru/)	PO3
1.2.	Системы бронирования и резервирования	6	-	2	4		PO3
1.3.	Программное обеспечение и автоматизация в сфере гостеприимства	6	-	2	4		PO3
2.	Облачные сервисы в сфере гостеприимства и общественно питания	20	-	8	12		PO3
2.1.	Интернет- (веб-) сервисы в сфере гостеприимства и общественно питания	8	-	4	4	Электронный курс в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы» (https://e.sfu-kras.ru/)	PO3
2.2.	Создание и проведение онлайн конференций в сфере гостеприимства и общественно питания	6	-	2	4		PO3
2.3.	Формы работы с интерактивной доской в сфере гостеприимства и общественно питания	6	-	2	4		PO3
3.	Инновации в сфере гостеприимства	26	6	6	14		PO1
3.1	Теоретические основы инновационного процесса в сфере гостеприимства	8	2	2	4	Электронный курс в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы» (https://e.sfu-kras.ru/)	PO1
3.2	Стратегия и планирование инновационной деятельности в сфере гостеприимства	10	2	2	6		PO1
3.3	Ведущие и технологические инновации в сфере гостеприимства	8	2	2	4		PO1
4.	Деловые коммуникации в сфере гостеприимства	26	-	12	14		PO3

№ п/п	Наименование модулей (дисциплин)	Всего часов	Контактные часы		СРС, ч	Использование средств ЭО и ДОТ	Результаты обучения
			Лекции	Практические и семинарские занятия			
4.1	Теоретические аспекты коммуникации	4	-	2	2	Электронный курс в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы» (https://e.sfu-kras.ru/)	PO2
4.2	Деловой этикет в профессиональной коммуникации	6	-	4	2		PO2
4.3	Этика письменной коммуникации	5	-	2	3		PO2
4.4	Речевой этикет в профессиональной коммуникации	3	-		3		PO2
4.5	Невербальные коммуникации	5	-	4	1		PO2
4.6	Национальные особенности делового общения	3	-	-	3		PO2
	Итоговая аттестация	2	-	-	2		PO1, PO2, PO3
	Итого	94	6	34	54		

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. Использовать основные коммуникативные методы и приемы делового общения в профессиональной сфере для выстраивания деловых и межличностных взаимоотношений в том числе с иностранными партнерами	Изучение текстов лекции, тестирование, выполнение заданий. Проверка преподавателем заданий	Материалы электронного курса в системе электронного обучения СФУ «е-Курсы». Используются сервисы вебинаров и видеоконференций
РО3. Применять в практической деятельности информационные технологии, специализированные программы в сфере гостеприимства, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети Интернет	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. Батищев, В.И. Информационно-коммуникационные технологии: учебное пособие / Батищев В.И., Жиров В.Г., Якимов В.Н. – Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2016. – 115 с.
2. Быкова, А.В. Деловые коммуникации: учеб. пособие / А.В. Быкова, И.А. Мандыч, А.А. Сиганьков. – М.: РТУ МИРЭА, 2020. – 101 с.
3. Гагарина, Л.Г. Информационные технологии: учеб. пособие / Л.Г. Гагарина; Московский институт электронной техники. – М.: Издательский Дом «ФОРУМ», 2019. – 320 с.
4. Долженко А.И. Управление информационными системами: учебное пособие / Долженко А.И. – М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 180 с.
5. Есаулова, С.П. Информационные технологии в туристической индустрии: учебное пособие / С.П. Есаулова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2011. – 152 с.
6. Инновации в гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебно-метод. комплекс [для студентов напр. подготовки 101100.62 «Гостиничное дело», профиля 101100.62.01 «Ресторанная деятельность»] / 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>.

7. Инновационный менеджмент: учебник для бакалавров / ред.: В.Я. Горфинкель, Т.Г. Попадюк. – М.: Проспект, 2015. – 422 с.

8. 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.

9. 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.

10. Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации: учеб. пособие для вузов / Е.И. Кривокора. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 189 с.

11. Кривокора, Е.И. Деловые коммуникации: учеб. пособие для вузов / Е.И. Кривокора. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 189 с.

12. Мальцева, С.В. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс]: учебник / С.В. Мальцева. – М.: Издательство Юрайт, 2016. – 527 с. – Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/C00D5F7E-1EA3-4D4F-8CA2-D2682F0FA389>.

13. Папкова, О.В. Деловые коммуникации: учеб. пособие / О.В. Папкова. – М.: Вузовский учебник, 2020. – 160 с.

14. Полетаев, В.Э. Государство и бизнес в России: инновации и перспективы [Электронный ресурс]: монография / В.Э. Полетаев. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 281 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=523338>.

15. Приходько, О.В. Деловые коммуникации: учеб. пособие / О.В. Приходько, И.Л. Самойлов, О.Ю. Шубкина; Сиб. федер. ун-т, Ин-т цвет. металлов и материаловедения. – Красноярск: СФУ, 2021. – 368 с.

16. Селетков, С.Н. Управление информацией и знаниями в компании [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 080801 «Прикладная информатика (по областям)» и др. эконом. специальностям / С.Н. Селетков, Н.В. Днепровская. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 208 с. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=406126>.

Дополнительная литература

1. New Zealand incentive travel industry: market research report / The Incentive Research Foundation. 2007, Aug. – P. 12. URL: <http://www.incentivecentral.org>.

2. United States Incentive Merchandise and Travel Marketplace Study / Incentive Federation Inc. August, 2007.

3. Дусенко, С.В. Профессиональная этика и этикет: учеб. пособие для студ. вузов по напр. «Гостиничное дело» и «Туризм» / С.В. Дусенко. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 221 с.

4. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс]: учебник для вузов по направлению «Менеджмент» (степень (квалификация) — «магистратура») / В.Я. Горфинкель [и др.]; ред.: В.Я. Горфинкель, Т.Г. Попадюк.

– М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2016. – 380 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=556293>.

5. 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.

6. Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие для вузов по специальности «Менеджмент организации» / Н.И. Кабушкин. – М.: КНОРУС, 2016. – 413 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. Полетаев, В.Э. Бизнес в России: инновации и модернизационный проект [Электронный ресурс]: монография / В.Э. Полетаев. – М.: ИНФРА-М, 2017. – 624 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=702815>.

9. Проблемы формирования инновационного продукта в области пищевых технологий и здорового питания [Электронный ресурс]: сб. материалов V межрегион. конкурса инновационных проектов и идей в области пищевых технологий и здорового питания / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т; отв. за вып. Т.Н. Сафронова. – Красноярск: СФУ, 2015. – Режим доступа: <http://lib3.sfu-kras.ru/ft/lib2/elib/b65/i-605431277.pdf>.

10. Сальникова, Л.С. Современные коммуникационные технологии в бизнесе: учебник для студентов вузов / Л.С. Сальникова. – М.: Аспект Пресс, 2015. – 296 с.

11. 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.

12. Сергодеева Е.А. Коммуникативные технологии в информационном обществе: практикум / Сергодеева Е.А., Асланова М.Т., Сапрыкина Е.В. – Ставрополь: Северо-Кавказский федер. ун-т, 2016. – 106 с.

13. Томашевская, К.В. Речевая коммуникация в туристской сфере: учеб. пособие для студ. вузов по напр. подгот. «Туризм» / К.В. Томашевская, Е.А. Соколова. – М.: Академия, 2012. – 235 с.

14. 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.

15. Худоренко Е.А. Коммуникационные технологии международных корпораций: учебное пособие / Худоренко Е.А. – М.: Евразийский открытый институт, 2011. – 336 с.

16. Шапкин, А.С. Теория риска и моделирование рискованных ситуаций [Электронный ресурс]: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлениям подготовки «Экономика» и «Менеджмент» /

А.С. Шапкин, В.А. Шапкин. – М.: Дашков и К, 2014. – 880 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=450763>.

17. 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», 2012. – 240 с.

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 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.

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



Т.Н. Сафронова

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



И.В. Изосимова

Руководитель программы:

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



Т.Н. Сафронова