

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



СВЕРЖДАЮ:
Ректор

М.В. Румянцев
2021 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Технология и организация обслуживания в современных средствах размещения»

Красноярск 2021

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Аннотация программы

Гостиничный бизнес считается одним из наиболее перспективных и прибыльных направлений деятельности на сегодняшний день. Выход экономики на международный рынок и стремительное развитие туристической отрасли обусловили повышение интереса бизнесменов и туристов к услугам, предлагающимся в сегменте гостиниц и отелей, соответственно растет и потребность в квалифицированных работниках.

Обучение персонала для большинства российских гостиниц в настоящее время приобретает особое значение. Это связано с тем, что работа в условиях рынка предъявляет высокие требования к уровню квалификации персонала, знаниям и навыкам работников: знания и навыки, которые помогали персоналу успешно работать еще вчера, сегодня теряют свою действенность.

Данная программа повышения квалификации поможет грамотно организовать работу служб гостиничного предприятия, внедрить современные технологии работы в гостинице, расширить профессиональные компетенции.

1.2. Цель программы

Совершенствование и получение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности и повышения профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации организационно-управленческой, технологической деятельности в гостиничном сервисе.

1.3. Компетенции (трудовые функции)

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 г. № 282н (5-й уровень квалификации), можно выделить следующие трудовые действия, на формирование и совершенствование которых направлена программа:

- А/01.5 Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения.
- А/02.5 Управление текущей деятельностью сотрудников службы питания.
- А/03.5 Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда.

1.4. Планируемые результаты обучения

В результате обучения выпускник программы будет способен:

PO1. Осуществлять взаимодействие структурных подразделений и выполнять профессиональные функции в процессе производственной деятельности.

PO2. Разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг.

PO3. Организовывать и оптимизировать функциональные и технологические процессы структурных подразделений (служб) средств размещения.

PO4. Обрабатывать информацию о гостях гостиничных комплексов.

PO5. Анализировать концепцию интерьера и озеленения современных средств размещения.

1.5. Категория слушателей: лица, имеющие среднее профессиональное и/или высшее образование, осуществляющие профессиональную деятельность в сфере гостиничного сервиса (в т.ч. руководители подразделений) и другие специалисты, желающие работать в сфере 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: трудоемкость обучения по программе составляет 72 часа

1.8. Форма обучения: заочная с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

1.9. Требования к материально-техническому обеспечению:

Программа реализуется с использованием системы дистанционного обучения LMS Moodle (инсталляция на сервере СФУ). Для доступа к учебным материалам в системе электронного обучения СФУ (<https://e.sfu-kras.ru/>) слушателям необходимо стандартное программное обеспечение (операционная система, офисные программы) и выход в интернет.

1.10. 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	Нормативно-законодательная база гостиничных предприятий и других средств размещения	4	2	2	LMS Moodle	PO1, PO2, PO3
2	Технология и организация работы службы приема и размещения	12	6	6	LMS Moodle	PO1, PO2, PO3, PO4
3	Технология и организация работы административно-хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения	10	4	6	LMS Moodle	PO1, PO2, PO3, PO 4
4	Технология и организация службы бронирования и продаж	14	6	8	LMS Moodle	PO1, PO2, PO3, PO4
5	Технология и организация работы службы питания	14	8	6	LMS Moodle	PO1, PO2, PO4
6	Кадры и корпоративная культура в современных средствах размещения	8	4	4	LMS Moodle	PO1, PO3
7	Интерьер и озеленение гостинично-ресторанных комплексов	6	2	4	LMS Moodle	PO5
Итоговый контроль		4	4		LMS Moodle	
ИТОГО		72	36	36		PO1, PO2, PO3, PO4, PO5

2.2. План учебной деятельности

Результаты обучения	Учебные действия/ формы текущего контроля	Используемые ресурсы/ инструменты/технологии
РО1. Осуществлять взаимодействие структурных подразделений и выполнять профессиональные функции в процессе производственной деятельности	Изучение теоретического материала/ тестирование	Интерактивная лекция, презентация, форум
РО2. Разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг	Изучение теоретического материала, выполнение практического задания/ тестирование	Интерактивная лекция, видео-лекция, презентация, дискурсивные технологии, форум
РО3. Организовать и оптимизировать функциональные и технологические процессы службы	Изучение теоретического материала, выполнение практического задания/ тестирование	Интерактивная лекция, видео-лекция, презентация, дискурсивные технологии, форум
РО4. Обработать информацию о гостях гостиничных комплексов	Изучение теоретического материала, выполнение практического задания/ тестирование	Интерактивная лекция, видео-лекция, презентация, дискурсивные технологии, форум
РО5. Анализировать концепцию интерьера и озеленения современных средств размещения	Изучение теоретического материала, выполнение практического задания/ тестирование	Интерактивная лекция, презентация, форум

2.3. Виды и содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа слушателя предполагает углубление и закрепление теоретических знаний. Выполнение самостоятельной работы слушателями предполагается в дистанционном режиме в рамках онлайн-курса, размещенного на платформе СФУ <https://e.sfu-kras.ru>. Самостоятельно слушателями изучаются дополнительные ссылки и материалы в формате PDF по темам курса; элементы, которые содержит тематические материалы, расширяющие и углубляющие представленное содержание тем курса, а также краткие резюмирующие материалы, дополнительные инструкции в различных форматах.

Контроль за выполнением самостоятельной работы осуществляется преподавателем посредством настроек отслеживания выполнения элементом в LMS, отображаемых в виде визуальной шкалы в блоке «Индикатор выполнения».

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

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

1. Электронный курс «Технология и организация обслуживания в современных средствах размещения» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://e.sfu-kras.ru>.

Нормативные правовые акты

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/9032907>.
2. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200102288>.
3. ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200110997>.
4. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200114767>.
5. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200114171>.
6. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/42030788>.
7. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/420209944>.
8. Конвенция об условиях труда в гостиницах, ресторанах и аналогичных заведениях [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1901264>.
9. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами (Конвенция МГА/ФУААВ) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901813688>.
10. 10.Международные гостиничные правила [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901813689>.

Основная учебная литература

1. Быстров С.А. Организация гостиничного дела [Текст]: [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. 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.
3. Организация гостиничного дела [Текст]: учебное 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.
4. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела [Текст]: учебник / Тимохина Т.Л. – М.: Юрайт, 2016. – 331 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/A0EEC27D-06A0-48FC-8E70-C9B6246A928A>.
5. Технология и организация гостиничных услуг [Текст]: 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>.

Дополнительная рекомендуемая литература

1. 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>.
2. Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства [Текст]: учеб. пособие по специальности «Менеджмент организации» / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. – М.: КНОРУС, 2016. – 199 с.
3. Михеева Н.А. Региональный мониторинг гостиничных услуг и прогнозирование [Текст]: учеб. для вузов по спец. 100103.64 «Социально-культурный сервис и туризм» / Н.А. Михеева. – СПб.: Троицкий мост, 2013. – 182 с.
4. Организация туристского и гостиничного бизнеса [Электронный ресурс]: учебно-практическое 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. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://lms.biblioclub.ru/mod/scorm/view.php?id=6780>.
5. 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>.
6. 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>.

3.2. Информационное обеспечение

1. Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]. [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://bik.sfu-kras.ru/>.
2. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]: база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – СПб., 2011. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>.
3. Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – М., 2011. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/>.
4. Электронно-библиотечная система «ibooks.ru» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебную и научную литературу. – СПб., 2010. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>.
5. Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Рукопт» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – М., 2011. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://rucont.ru>.

IV. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

4.1. Формы аттестации, оценочные материалы, методические материалы

Оценка качества освоения слушателями программы повышения квалификации включает промежуточный контроль успеваемости и итоговую аттестацию. При промежуточной аттестации слушатели проходят тест в течение учебного процесса по каждому разделу программы повышения квалификации. в электронном курсе.

4.2. Требования и содержание итоговой аттестации

Итоговая аттестация – зачет в форме тестирования по всей программе обучения, который проводится дистанционным режиме в рамках онлайн-курса, размещенного на платформе СФУ (<https://e.sfu-kras.ru>).

Итоговое тестирование дает возможность продемонстрировать уровень приобретенных слушателем профессиональных компетенций.

Основанием для аттестации является выполнение всех практических заданий курса и прохождение тестирования с результатом 60 % и выше.

Программу составили:

Директор ООО «Хотел Эксперт Сибирь»,
эксперт по классификации средств размещения



Д.С. Дорофеева

Канд. техн. наук, доцент



Т.А. Балябина

Доктор техн. наук, доцент



Г.А. Губаненко

Д-р биолог наук, доцент



Г.Г. Первышина

Руководитель программы:

Канд. техн. наук, доцент



Т.А. Балябина