

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 гостиничной деятельности»

Красноярск 2021

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1 Аннотация программы

Современная индустрия гостиничного бизнеса является одной из крупнейших и наиболее динамично развивающихся отраслей мировой экономики. Программа повышения квалификации специалистов 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) и профессионального стандарта 33.008 «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 07.05.2015 г. № 281н (6-й уровень квалификации).

1.2 Цель программы

Целью программы является формирование новых и(или) совершенствование имеющихся компетенций, необходимых для осуществления профессиональной деятельности специалиста в сфере гостиничного сервиса, гостеприимства.

1.3 Компетенции (трудовые функции) в соответствии с профессиональным стандартом

В соответствии с требованиями профессиональных стандартов 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» и 33.008 «Руководитель предприятия питания» 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:

РО1. Знать основы организации гостиничной деятельности в гостиницах различной типологии и других средствах размещения:

- знать принципы организации работы подразделений гостиничного предприятия, проектирования деятельности отдельных подразделений (служб) гостиничного предприятия, уметь;

- уметь устанавливать взаимосвязь в работе основных подразделений (служб) гостиничного предприятия, осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания;

- уметь использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности.

РО2. Разрабатывать и предоставлять гостиничный продукт на основе современных технологий, соответствующий требованиям потребителей:

- знать состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; нормативные и правовые документы, регламентирующие гостиничную деятельность; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; гостевой цикл; основы производственно-технологической деятельности;

- уметь разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы; формировать спецификацию услуг организаций в сфере гостеприимства;

- владеть технологическими навыками организации процесса обслуживания в гостиничном предприятии, отвечающего требованиям потребителей.

РО3. Использовать основные коммуникативные методы и приемы делового общения в профессиональной сфере для выстраивания деловых и межличностных взаимоотношений в том числе с иностранными партнерами;

- знать принципы, составляющие основу этики деловых отношений и делового этикета; вербальные и невербальные средства общения; нормы речевого этикета, правила ведения переговоров;

- знать особенности межкультурной коммуникации с учетом этнических, конфессиональных и культурных различий; особенности этики и этикета в зарубежных странах;

- знать этические нормы и принципы общения в повседневной и профессиональной деятельности; Кодекс профессиональной этики специалиста по сервису и туризму.

РО4. Знать принципы организации деятельности службы питания гостиничного предприятия, ее роль в гостиничном предприятии, формы и методы обслуживания:

- знать классификацию и структуру ресторанной деятельности гостиничного предприятия, процесс организации производства ресторанной продукции;

- знать перспективные направления совершенствования службы питания в современных условиях.

РО5. Знать инновационные технологии в деятельности сферы гостеприимства, уметь проектировать инновационный гостиничный продукт:

- знать теоретические основы инновационного процесса в сфере гостеприимства;

- знать стратегии и принципы планирования инновационной деятельности в сфере гостеприимства;

- уметь применять ведущие и технологические инновации в сфере гостеприимства.

1.5 Категория слушателей: работники, специалисты сферы гостеприимства.

1.6 Требования к уровню подготовки поступающего на обучение

Лица, желающие освоить дополнительную профессиональную программу, должны иметь среднее профессиональное и/(или) высшее образование.

1.7. Продолжительность обучения: 144 часов, из них 72 контактных.

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

1.9. Требования к материально-техническому обеспечению, необходимому для реализации дополнительной программы повышения квалификации

Программа повышения квалификации реализуется с использованием системы дистанционного обучения LMS Odin. 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 разделов, дисциплин и тем	Всего, час.	В том числе:		Использование средств ЭО и ДОТ	Результаты обучения
			Контактная работа	Самостоятельная работа		
1.	Технология гостиничной деятельности	28	14	14	LMS Odin	PO2, PO5
2.	Организация гостиничной деятельности	28	14	14	LMS Odin	PO1, PO4
3.	Служба питания в структуре гостиничного предприятия	28	14	14	LMS Odin	PO4
4.	Деловые коммуникации в сфере гостеприимства	28	14	14	LMS Odin	PO3
5.	Инновации в сфере гостеприимства	28	14	14	LMS Odin	PO5
10.	Итоговая аттестация	4	2	2	LMS Odin Итоговый тест	PO1, PO2, PO3, PO4, PO5
	Итого	144	72	72		

1.2 План учебной деятельности

Результаты обучения	Учебные действия/формы текущего контроля	Используемые ресурсы/ инструменты/технологии
<p>РО1. Знать основы организации гостиничной деятельности в гостиницах различной типологии и других средствах размещения. Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	<p>Структурирование знаний. Обмен успешным опытом. Выполнение индивидуального задания. Тест для самоконтроля</p>	<p>Интерактивная лекция, форум, практическое задание, тестирование</p>
<p>РО2. Разрабатывать и предоставлять гостиничный продукт на основе современных технологий, соответствующий требованиям потребителей: знать состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; нормативные и правовые документы, регламентирующие гостиничную деятельность; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; гостевой цикл; основы производственно-технологической деятельности; уметь разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы; формировать спецификацию услуг организаций в сфере гостеприимства; владеть технологическими навыками организации процесса обслуживания в гостиничном предприятии, отвечающего требованиям потребителей</p>	<p>Структурирование знаний. Обмен успешным опытом. Выполнение индивидуального задания. Тест для самоконтроля</p>	<p>Интерактивная лекция, форум, практическое задание, тестирование</p>
<p>РО3. Использовать основные коммуникативные методы и приемы делового общения в профессиональной сфере для выстраивания деловых и межличностных взаимоотношений в том числе с иностранными партнерами</p>	<p>Структурирование знаний. Обмен успешным опытом. Выполнение индивидуального задания. Тест для самоконтроля</p>	<p>Интерактивная лекция, форум, практическое задание, тестирование</p>
<p>РО4. Знать принципы организации деятельности службы питания гостиничного предприятия, ее роль в гостиничном предприятии, формы и методы обслуживания: знать классификацию и структуру ресторанной деятельности гостиничного предприятия, процесс организации производства ресторанной продукции; знать перспективные направления совершенствования службы питания в современных условиях.</p>	<p>Структурирование знаний. Обмен успешным опытом Выполнение индивидуального задания. Тест для самоконтроля</p>	<p>Интерактивная лекция, форум, практическое задание, тестирование</p>
<p>РО5. Знать инновационные технологии в деятельности сферы гостеприимства,</p>	<p>Структурирование знаний. Обмен успешным опытом.</p>	<p>Интерактивная лекция, форум, практическое</p>

Результаты обучения	Учебные действия/формы текущего контроля	Используемые ресурсы/ инструменты/технологии
уметь проектировать инновационный гостиничный продукт: знать теоретические основы инновационного процесса в сфере гостеприимства; знать стратегии и принципы планирования инновационной деятельности в сфере гостеприимства; уметь применять ведущие и технологические инновации в сфере гостеприимства.	Выполнение индивидуального задания. Тест для самоконтроля	задание, тестирование

2.3 Виды и содержание самостоятельной работы

Выполнение самостоятельной работы слушателями предполагается в дистанционном режиме в рамках электронного курса, размещенного в системе электронного обучения. Самостоятельно слушателями изучаются представленные теоретические материалы в форме лекций в текстовом варианте, просматриваются учебные видео из сети Интернет по изучаемому вопросу, краткие резюмирующие материалы, дополнительные инструкции в различных форматах (скринкасты, интерактивные справочники, текстовые пояснения).

Также слушатели самостоятельно проводят анализ и систематизацию материала в рамках выполнения практических заданий и решения хозяйственных ситуаций. Для оценки уровня усвоения изученного учебного материала, слушатели проходят контрольные тесты.

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

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

1. Инновации в гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебно-методический комплекс / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т; сост.: Т.Н. Сафронова, Т.А. Балябина, Т.Л. Камоза. – Красноярск: СФУ, 2016 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://lib3.sfu-kras.ru/ft/lib2/UMKD/i-393758829.exe>.
2. Инновации в гостиничной деятельности [Текст]: учебное пособие / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т; сост. Т.Н. Сафронова. – Красноярск: СФУ, 2017. – 140 с.
3. Мальцева С.В. Инновационный менеджмент [Текст]: Учебник / Мальцева С.В. – отв. ред. – М.: Юрайт, 2016. – 527 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/C00D5F7E-1EA3-4D4F-8CA2-D2682F0FA389>.
4. Быстров С.А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов: учебник / С.А. Быстров. – М.: ИНФРА-М, 2017. – 536 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=858884>.
5. Организация производства и обслуживания в ресторанной деятельности: [учеб.-метод. материалы к изучению дисциплины для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль 43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность, 43.03.03.02.01 Ресторанное дело] / Т.А. Балябина. – Красноярск: СФУ, 2017 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=18632>.
6. 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/catalog.php?bookinfo=400614>.
7. Кулагина Н.В. Деловые коммуникации / Н.В. Кулагина. – М.: Вузовский учебник; М.: ИНФРА-М, 2016.

8. Папкина О.В. Деловые коммуникации: учебник / О.В. Папкина. – М.: Вузовский учебник; М.: ИНФРА-М, 2019. – 160 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. Чалдаева Л.А. Экономика организации 2-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Юрайт, 2018 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/406729>.
12. Тимофеева А.М. Экономика предприятий сферы гостеприимства и общественного питания: [учеб-метод.]. – Красноярск: СФУ, 2019.
13. Еланцева О.П. Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие / О.П. Еланцева. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ФЛИНТА: НОУ ВПО «МПСУ», 2014. – 448 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=455095>.
14. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): Учебное пособие / В.П. Анисимов, А.В. Яцук. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 253 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=397143>.
15. Метрология, стандартизация, сертификация: Учебник / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 416 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=405064>.

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

Онлайн сервисы и интернет-ресурсы: Системы электронного обучения LMS Odin, доступ к электронной почте посредством web-интерфейса, доступ к сервису YouTube, доступ к сервисам Google.

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. Для реализации данной формы контроля в рамках учебно-методического комплекса программы созданы фонды оценочных средств. Эти фонды, позволяющие оценить степень сформированности компетенций слушателей, могут включать: тесты для компьютерных тестирующих программ.

По итогу обучения анкета обратной связи информирует об удовлетворенности в получении необходимых знаний и развития навыков.

4.2. Требования и содержание итоговой аттестации

Итоговая аттестация по программе повышения квалификации включает экзамен (прохождение итогового теста). Целью итогового экзамена является проверка сформированности компетенций слушателя, прошедшего программу повышения квалификации «Технология и организация гостиничной деятельности». Итоговый тест включает вопросы, соответствующие различным разделам программы. Оценка осуществляется на базе критериев, разработанных на основании локально-нормативной документации и рекомендаций по организации электронного и дистанционного обучения. Итоговое тестирование дает возможность продемонстрировать уровень приобретенных слушателем профессиональных компетенций.

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