

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



СВЕРЖДАЮ:

Ректор

М.В. Румянцев
2021 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

**«Информационный сервис в индустрии гостеприимства
(Hospitality industry)»**

Красноярск 2020

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Аннотация программы

Программа повышения квалификации нацелена на усовершенствование навыков организации образовательного процесса в подготовке бакалавров направления 43.03.03 «Гостиничное дело» в соответствии с профессиональным стандартами 33.007 «Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Данная программа расширит представление об использовании программного обеспечения моделирования, мониторинга, планирования и анализа бизнес-процессов предприятий гостиничной индустрии и возможности перестроения моделей бизнес-процессов средствами программных систем.

1.2 Целью программы является приобретение слушателями актуальных умений по использованию программного обеспечения различными автоматизированными информационными системами имитационных моделей производительности и эффективности процессов в сфере индустрии гостеприимства.

1.3 Компетенции (трудовые функции) в соответствии с Профессиональным стандартом (формирование и совершенствование имеющихся)

В условиях отсутствия профессиональных стандартов в профессиональном обучении и образовании предполагается реализовать в данной программе подготовку к выполнению трудовых функций:

- преподавание учебных курсов, дисциплин (модулей) по программам подготовки кадров высшей квалификации и(или) ДПП.

В соответствии с профессиональным стандартами 33.007 «Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» реализовать в данной программе подготовку к выполнению следующих трудовых функций:

- управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (В/01.6);
- контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (В/03.6);
- анализ и оценка деятельности гостиничного комплекса (С/01,7);
- внедрение инновационных технологий и изменений в управлении деятельностью сети гостиниц (D/03.8).

1.4. Планируемые результаты обучения

В результате успешного освоения программы «Инвестиционный сервис индустрии гостеприимства» слушатели будут способны (демонстрировать):

1. Понимать концепции инновационных сервисных технологий в индустрии гостеприимства.
2. Применять современные инновационные технологии процессного управления, базирующиеся на описании, оценке, анализе, оптимизации и регламентации бизнес-процессов деятельности гостиничного комплекса.
3. Оценивать эффективность ресурсного потенциала предприятия индустрии гостеприимства с использованием системных технологий.
4. Осуществлять сбор, размещение, хранение, накопление, преобразование и передачу данных в профессионально ориентированных информационных системах.
5. Использовать Revenue Management – технологии продаж и процессов сервиса, основанные на программных информационных системах, с ориентацией результатов функционирования непосредственно на клиента, который должен

быть удовлетворен качеством предоставляемых ему услуг предприятиями гостиничного комплекса.

6. Использовать соответствующие программные информационные системы, позволяющие автоматизировать процесс создания бизнес-моделей, с целью снижения издержек, повышения качества процессов и снижения операционных рисков деятельности гостиничного комплекса.

1.5. Категория слушателей: научно-педагогические работники вузов.

1.6. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение

Владение базовыми интернет-технологиями.

1.7. Продолжительность обучения: нормативная трудоемкость обучения по данной программе составляет 36 академических часов, включая самостоятельную работу слушателей.

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

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

Компьютерная техника с выходом в интернет, любой электронный почтовый сервис. Стандартное программное обеспечение (для чтения текстов формата pdf; чтения и редактирования текстов Word). Для работы в системе электронных курсов СФУ лучше использовать браузер Google Chrome.

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	Инновационные сервисные технологии, применяемые в индустрии гостеприимства	4	2	2	Система электронного обучения СФУ (https://e.sfu-kras.ru). Zoom	Понимать концепции инновационных сервисных технологий в индустрии гостеприимства
2	Современные инновационные технологии процессного управления;	4	2	2	Система электронного обучения СФУ (https://e.sfu-kras.ru). Zoom	Применять современные инновационные технологии процессного управления в целях оценки, анализа, оптимизации и регламентации бизнес-процессов деятельности

№ 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		
						гостиничного комплекса
3	Информационные технологии в системе эффективного использования ресурсным потенциалом предприятий индустрии гостеприимства	6	3	3	Система электронного обучения СФУ (https://e.sfu-kras.ru). Zoom	Оценивать эффективность ресурсного потенциала предприятия индустрии гостеприимства с использованием системных технологий
4	Методы технологий сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах	6	3	3	Система электронного обучения СФУ (https://e.sfu-kras.ru). Zoom	Осуществлять сбор, размещение, хранение, накопление, преобразование и передачу данных в профессионально ориентированных информационных системах
5	Revenue Management – технология продаж и процессов сервиса предоставляемых услуг предприятиями гостиничного комплекса	6	3	3	Система электронного обучения СФУ (https://e.sfu-kras.ru). Zoom	Использовать Revenue Management – технологии продаж и процессов сервиса, основанных на программных информационных системах, с ориентацией результатов функционирования непосредственно на клиента, который должен быть удовлетворен качеством предоставляемых ему услуг предприятиями гостиничного комплекса
6	Информационные системы по созданию автоматизированных бизнес-моделей гостиничного комплекса	6	3	3	Система электронного обучения СФУ (https://e.sfu-kras.ru). Zoom	Использовать программные информационные системы, позволяющие автоматизировать процесс создания бизнес-моделей с целью снижения издержек, повышения качество процессов, и снизить операционные риски деятельности гостиничного комплекса
	Итоговый контроль	4	2	2		
	ИТОГО	36	18	18		

2.2. План учебной деятельности

Результаты обучения	Учебные действия/ формы текущего контроля	Используемые ресурсы/ инструменты/технологии
Понимать концепции инновационных сервисных технологий в индустрии гостеприимства	Знакомство с учебными материалами, размещенными в электронном курсе по теме 1. Лекция в формате видеоконференции. Тестирование	Электронный курс (https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=23172). ZOOM
Применять современные инновационные технологии процессного управления в целях оценки, анализа, оптимизации и регламентации бизнес-процессов деятельности гостиничного комплекса	Знакомство с учебными материалами, размещенными в электронном курсе по теме 2. Лекция в формате видеоконференции. Тестирование	Электронный курс (https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=23172). ZOOM
Оценивать эффективность ресурсного потенциала предприятия индустрии гостеприимства с использованием системных технологий	Знакомство с учебными материалами, размещенными в электронном курсе по теме 3. Лекция в формате видеоконференции. Интерактивный семинар (выполнение задания и перекрестное рецензирование). Решение кейса	Электронный курс (https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=23172). ZOOM
Осуществлять сбор, размещение, хранение, накопление, преобразование и передачу данных в профессионально ориентированных информационных системах	Знакомство с учебными материалами, размещенными в электронном курсе по теме 4. Лекция в формате видеоконференции. Задание с использованием системных программ	Электронный курс (https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=23172). ZOOM
Использовать Revenue Management – технологии продаж и процессов сервиса, основанных на программных информационных системах, с ориентацией результатов функционирования непосредственно на клиента, который должен быть удовлетворен качеством предоставляемых ему услуг предприятиями гостиничного комплекса	Знакомство с учебными материалами, размещенными в электронном курсе по теме 5. Лекция в формате видеоконференции. Интерактивный семинар (выполнение задания и перекрестное рецензирование). Кейс-задание (FIDELIO V8, OPERA Enterprise Solution, UCS: Shelter). Тестирование	Электронный курс (https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=23172). ZOOM
Использовать программные информационные системы, позволяющие автоматизировать процесс создания бизнес-моделей с целью снижения издержек, повышения качества процессов, и снизить операционные риски деятельности гостиничного комплекса	Знакомство с учебными материалами, размещенными в электронном курсе по теме 6. Лекция в формате видеоконференции. Тестирование. Задание на оценку проектирование бизнес-модели с автоматизированием процессом использования программы: Epite Enterprise Solutions	Электронный курс (https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=23172). ZOOM

2.3. Виды и содержание самостоятельной работы

Выполнение самостоятельной работы слушателями предполагается в дистанционном режиме в рамках электронного курса, размещенного в системе электронного обучения СФУ. Самостоятельно слушателями изучаются материалы по каждой теме в виде гиперссылок, файлов, видео и презентации – SWAY. Также каждый вид оценочных средств сопровождается подробной инструкцией, размещенной в электронном курсе системы электронного обучения СФУ, что позволяет самостоятельно выполнять задания. Слушателям будет обеспечен доступ в систему электронного обучения (логин, пароль) СФУ, предусматривающий возможность изучения и скачивания необходимых презентационных, учебно-методических и нормативных материалов, осуществления обратной связи и контактов с преподавателями программы.

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

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

3.1.1. Основные электронные ресурсы в корпоративной сети СФУ и сети Интернет

Система электронного обучения СФУ <https://e.sfu-kras.ru/>

3.1.2 Инструментальные средства (информационные обучающие системы, системы вебинаров, сетевые ресурсы хостинга видео, изображений, файлов, презентаций, программное обеспечение и др.)

Вебинары в системе ZOOM; система LMS Moodle на сайте e.sfu-kras.ru, видеохостинг youtube.com, облачное хранилище и облачные сервисы google.com

3.1.3 Основная литература

1. Управление ИТ-сервисами и контентом. Курс лекций: учебно-метод. пособие / Сиб. федер. ун-т, Ин-т упр. бизнес-процессами и экономики; сост. Л.А. Казаковцев. – Красноярск, 2017.
2. Никольская Е.Ю. Инновации, технологии в гостиничной деятельности // Бюллетень науки и практики. – 2018. – Т. 4. – № 10. – С. 351-359.
3. Морозова Н.С. Информационное обеспечение туризма: Учебник / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, Л.А. Родигин. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 288 с.
4. Медлик С. Гостиничный бизнес: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; пер.: А.В. Павлов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 240 с. // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS. – URL: <http://libproxy.bik.sfu-kras.ru:2097/71186.html>.
5. Синаторов С.В. Информационные технологии в туризме: учеб. пособие / С.В. Синаторов, О.В. Пикулик, Н.В. Боченина. – М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2012. – 336 с.
6. Тихомирова Т.Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата по экономическим направлениям и специальностям / Т.Л. Тимохина; Рос. гос. гуманитар. ун-т. – М.: Юрайт, 2016. – 336 с.
7. Maxibooking — автоматизированная система управления для отелей и гостиниц [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://maxi-booking.ru>.
8. Система управления отелем CLOFFHotel [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.cloffhotel.ru>.
9. Логус HMS [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://xn--c1apjnj.xn--j1amh.ru/logus-hms/>.

10. Отеликс [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://otelix.pro/>.
11. Система управления Bnovo [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://bnovo.ru/bnovo-pms>.

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

- Система электронного обучения СФУ <https://e.sfu-kras.ru/>.
- Вебинары в системе ZOOM.
- Видеохостинг youtube.com.
- Облачное хранилище и облачные сервисы google.com

Слушателям будет обеспечен доступ в систему электронного обучения (логин, пароль) СФУ, предусматривающий возможность изучения и скачивания необходимых презентационных, учебно-методических и нормативных материалов, осуществления обратной связи и контактов с преподавателями программы.

IV. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

4.1. Формы аттестации, оценочные материалы, методические материалы

Обучение на программе повышения квалификации предполагает выполнение индивидуальных текущих заданий, тестирование

Итоговая аттестация: выполнение всех заданий промежуточной аттестации на положительную оценку.

4.2. Требования и содержание итоговой аттестации

Основанием для итоговой аттестации по курсу является выполнение всех заданий промежуточной аттестации на положительную оценку. На корректировку заданий по замечаниям преподавателя, с целью получения аттестации по курсу, выделяется дополнительное время.

Программу составили:

Кан. экон. наук, доцент



Л.И. Подачина

Руководитель программы:

Кан. экон. наук, доцент



Л.И. Подачина