

Министерство образования и науки Самарской области  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Самарской области  
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

СОГЛАСОВАНО  
Акт согласования с  
ООО «Гостинично-туристическая  
ассоциация»  
наименование предприятия  
от «28» мая 2020 г.



УТВЕРЖДАЮ  
Директор Учреждения



Т.А. Санникова

«29» мая 2020 г.

Введено в действие  
с «01» 09 2020 г.

Приказ № 1092 от «01» 06 2020 г.

Дополнительная профессиональная программа -  
программа повышения квалификации  
(с применением электронных образовательных ресурсов, технологий дистанционного  
обучения)

**«Технологии коммуникации в индустрии гостеприимства»  
по компетенции «Администрирование отеля»**

г. Самара, 2020 год

Автор: Замара Елена Викторовна  
преподаватель

## СТРУКТУРА ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.	Цель реализации программы. Характеристика подготовки	4
2.	Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения	4
3.	Содержание программы	5
4.	Материально-технические условия реализации программы	9
5.	Учебно-методическое и программное обеспечение программы	10
6.	Оценка качества освоения программы	11

## **1. ЦЕЛЬ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ. ХАРАКТЕРИСТИКА ПОДГОТОВКИ**

Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации направлена на совершенствование компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации по компетенции Администрирование отеля.

Документ об окончании программы:

- удостоверение о повышении квалификации.

## **2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ**

### **2.1. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации**

Требования к уровню подготовки поступающего на обучение: среднее профессиональное образование и (или) высшее образование и (или) профессиональное обучение.

Требования к знаниям слушателя по итогам изучения дополнительной профессиональной программы:

**знать:**

- специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях;
- информационно – коммуникационные технологии делопроизводства;
- специализированные информационные системы и технологии, используемые в гостиничных комплексах.

Требования к умениям слушателя по итогам изучения дополнительной профессиональной программы,

**уметь:**

- применять специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях;
- работать в специализированных программах, используемых в гостиничных комплексах;
- использовать информационно - коммуникационные технологии для ведения делопроизводства.

Программа разработана в соответствии со:

- спецификацией стандарта компетенции «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications);
- профессиональным стандартом «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц (утвержден приказом Минтруда России от 07.05.2015 № 282н).

## 2.2 Требования к результатам освоения программы

Наименование профессиональных компетенций в соответствии с видами профессиональной деятельности:

1. Планировать профессиональную деятельность с использованием технологий коммуникации.
2. Организовывать деятельность работников предприятия с применением информационно – коммуникационных технологий.
3. Контролировать текущую деятельность работников с использованием специализированных программ.

## 3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Категория слушателей: лица, имеющие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование и (или) профессиональное обучение.

Трудоемкость обучения: 72 академических часа.

Форма обучения: очная, с применением дистанционных образовательных технологий.

### 3.1. Учебный план

№	Наименование разделов и модулей	Всего, ак.час.	В том числе				Форма контроля
			лекции	практ. занятия	промеж. и итог. контроль	ДОТ	
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS «Администрирование отеля»	6	2	-		4	
2.	Модуль 1. Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях	8	-	6		2	
3.	Модуль 2. Информационно – коммуникационные технологии делопроизводства	10	2	4		4	
4.	Модуль 3. Специализированные информационные системы и технологии, используемые в гостиничных комплексах	10	2	6		2	
5.	Итоговая аттестация	2		-	2		ДЗ

(дифференцированный зачет)							
ИТОГО:	<b>36</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	

### 3.2. Учебно-тематический план

№	Наименование разделов, тем и модулей	Всего, ак. час.	В том числе				Форма контроля
			лекции	практ. занятия	промеж. и итог. контроль	ДОТ	
1	2	3	4	5	6	7	
<b>1.</b>	<b>Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS «Администрирование отеля»</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	Зачет
1.1	История, современное состояние и перспективы движения WorldSkills International (WSI) и Ворлдскиллс Россия («Молодые профессионалы»).	2	1	-	-	3	-
1.2	Актуальное техническое описание по компетенции. Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции.	2	1	-	-	3	-
<b>2</b>	<b>Модуль 1. Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>6</b>		<b>2</b>	
2.1	Программы, используемые в деловой коммуникации	2	-	2	-		-
2.2	Формирование и оформление деловых писем	4	-	2		2	-
2.3	Современное деловое письмо. Электронная почта	2	-	2			
<b>3</b>	<b>Модуль 2. Информационно – коммуникационные технологии делопроизводства</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	

3.1	Автоматизация работы с документами	4	2	-	-	2	-
3.2	Электронные офисные системы	2		2			
3.3	Автоматизированные информационные системы делопроизводства	4		2		2	
<b>4</b>	<b>Модуль 3.</b> Специализированные информационные системы и технологии, используемые в гостиничных комплексах	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>6</b>		<b>2</b>	
4.1	CRM-системы для предприятий индустрии гостеприимства	4	1	2	-	1	--
4.2	Системы автоматизации гостиниц	6	1	4	-	1	-
<b>5</b>	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>2</b>			<b>2</b>		<b>-</b>
5.1	Дифференцированный зачет	2	-		2		ДЗ
	<b>ИТОГО:</b>	<b>36</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>-</b>

### 3.3. Учебная программа

**РАЗДЕЛ 1.** Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS «Администрирование отеля».

**Тема 1.1** История, современное состояние и перспективы движения WorldSkills International (WSI) и Ворлдскиллс Россия («Молодые профессионалы») как инструмента развития профессиональных сообществ и систем подготовки кадров.

Лекция:

1. История развития чемпионатного движения WorldSkills International (WSI).
2. История развития чемпионатного движения Ворлдскиллс Россия («Молодые профессионалы»).
3. Значимость чемпионатного движения в развитии профессионального движения.

**Тема 1.2** Актуальная техническая документация Национального чемпионата профессионального мастерства «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia) по компетенции.

Лекция:

1. WSR, Техническое описание компетенции.
2. WSR, Регламент проведения чемпионата.
3. WSR, Правила конкурса.
4. WSR, онлайн-ресурсы, указанные в данном документе.

5. WSR, политика и нормативные положения.
6. Инструкция по охране труда и технике безопасности по компетенции.

## **РАЗДЕЛ 2. Специализированное программное обеспечение**

### **МОДУЛЬ 1. Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях**

#### **Тема 3.1 Программы, используемые в деловой коммуникации.**

Практическое занятие:

1. Информационные технологии создания деловых писем в программе.

2. Способы и методы оформления деловых писем в программе.

3. Электронная почта и деловое письмо.

### **МОДУЛЬ 2. Информационно - коммуникационные технологии делопроизводства.**

#### **Тема 2.1. Автоматизация работы с документами.**

Практическое занятие:

1. Электронные офисные системы.

2. Системы электронного документооборота.

3. Автоматизированные информационные системы

делопроизводства.

### **МОДУЛЬ 3. Специализированные информационные системы и технологии, используемые в гостиничных комплексах.**

#### **Тема 3.1 CRM-системы для предприятий индустрии гостеприимства.**

Практическое занятие:

1. Системы автоматизации гостиниц.

### **3.4. Календарный учебный график (порядок освоения разделов, дисциплин)**

Период обучения (недели)*	Наименование раздела, модуля
1 неделя	Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS «Администрирование отеля». Модуль 1 Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях. Модуль 2. Информационно- коммуникационные
2 неделя	технологии делопроизводства. Модуль 3. Специализированные информационные системы и технологии, используемые в гостиничных комплексах.



## 4. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

### 4.1. Материально-техническое обеспечение реализации программы

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Мастерская «Администрирование отеля»	Лекции	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска, флипчарт
	Лабораторные и практические занятия, тестирование, демонстрационный экзамен	Оборудование, оснащение рабочих мест, инструменты и расходные материалы – в соответствии с инфраструктурным листом по компетенции Ворлдскиллс – стойка ресепшен; – принтер лазерный BROTHER H-L -5000 D; – моноблок Lenovo IdeaCentre 330-20AST 19,5. клавиатура, мышь, черный; – часы; – зеркало большое в полный рост; – кресло; – журнальный стол; – шкаф стеллаж для папок; – коммерческий телевизор LG 43LT340C (ж/к панель); – стойка под ж/к панель; – вешалка для одежды; – кабель HDMI; – радиосистема презентационная SENNHEISER XSW 1-ME3-A; – радиосистема на два микрофона Sennheiser XSW 1-835 DUAL-A; – акустическая система из двух активных колонок EUROSOUND ESM-15Bi-M; – 10-канальный микшерный пульт Yamaha MG 10XU.

## 4.2 Кадровое обеспечение реализации программы

Педагогические работники должны иметь среднее профессиональное или высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемого профессионального модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся дополнительной профессиональной программы.

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

### 5.1. Учебно-методическое обеспечение

1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в гостиничной индустрии [Текст]: учебник для СПО / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 402 с.

2. Куприянов, Д. В. Информационное обеспечение профессиональной деятельности [Текст]: учебник и практикум для СПО / Д. В. Куприянов. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 255 с.

3. Михеева, Е.В. Информационные технологии в профессиональной деятельности [Текст]: учеб. пособие для студ. сред. проф. образования / Е.В. Михеева. – 5-е изд., стер. М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 384 с.

4. Михеева, Е.В. Практикум по информационным технологиям в профессиональной деятельности [Текст]: учеб. пособие для студ. сред. проф. образования / Е.В. Михеева. – 5-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 256.

5. Елочкин, М.Е. Информационные технологии [Текст]: Учебник / М.Е. Елочкин, Ю.С. Брановский, И.Д. Николаенко; Рук. авт. группы М.Е. Елочкин. - М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 256 с.: ил.

6. Информационные технологии в офисе [Текст]: учеб. пособие / – М.: «Академия», 2015. – 314 с.

7. Левковец, Л.Б. Векторная графика CorelDraw [Текст]: учеб. пособие / Л.Б. Левковец. – Спб: НИУ ИТОМО, 2016. – 357 с.;

8. Топорков, С.В. Adobe Photoshop CS в примерах [Текст]: учеб. пособие / С.В. Топорков. – Спб.: БХВ – Петербург, 2016. – 384 с.

9. Информатика - и информационные технологии: сайт лаборатории информатики МИОО [Электронный ресурс] /Режим доступа: <http://iit.metodist.ru/> свободный.

10. Интернет-университет информационных технологий (ИНТУИТ.ру) [Электронный ресурс] /Режим доступа: <http://www.intuit.ru/> свободный.

11. Открытые системы: издания по информационным технологиям [Электронный ресурс] /Режим доступа: <http://www.osp.ru/> свободный.

12. О  
образовательные ресурсы сети Интернет по информатике [Электронный ресурс] /Режим доступа: <http://vlad-ezhov.narod.ru/> свободный.
13. Официальный сайт оператора международного некоммерческого движения WorldSkills International - Союз «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» (электронный ресурс) режим доступа: <https://worldskills.ru>.
14. Единая система актуальных требований Ворлдскиллс (электронный ресурс) режим доступа: <https://esat.worldskills.ru>.

### **5.2. Программное обеспечение**

1. Операционная система Windows 10 (стандартные приложения)
2. Интернет браузер Google Chrome
3. Пакет MS Office 2016 (Word, Excel, PowerPoint, Outlook)
4. Программа для организации видеоконференций Zoom
5. Архиваторы WinRar, WinZip
6. Специализированное ПО Автоматизированная система управления гостиницей «OPERA Enterprise Solution».
7. Файл «Отель. База для редактирования».

## **6. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ**

Итоговая аттестация проводится в форме сдачи дифференцированного зачета.