

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Амурский государственный университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной работе


А.В. Лейфа

2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Инновации в гостиничном сервисе

Направление подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело
Направленность (профиль) образовательной программы: Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника бакалавр
Год набора 2021
Форма обучения очная
Курс 4 семестр 7
Зачет семестр 7
Общая трудоемкость дисциплины 72 (акад. час.), 2 (з.е.)

Составитель Пшеничникова Е.В., доцент, канд. пед. наук

Факультет дизайна и технологии

Кафедра сервисных технологий и общетехнических дисциплин

2021 г.

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 08.06.2017 № 515.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервисных технологий и общетехнических дисциплин

01 09 2021 г., протокол № 1

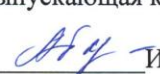
Заведующий кафедрой  И.В. Абакумова
подпись

СОГЛАСОВАНО
Учебно-методическое управление

 Н.А. Чалкина
подпись


« 01 » 09 2021 г.

СОГЛАСОВАНО
Выпускающая кафедра

 И.В. Абакумова
подпись


« 01 » 09 2021 г.

СОГЛАСОВАНО
Научная библиотека

 О.В. Петрова
подпись

« 01 » 09 2021 г.

СОГЛАСОВАНО
Центр информационных и образовательных технологий

 С.А. Богданов
подпись

« 01 » сентябрь 2021 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины:

• профессиональное становление бакалавра гостиничного дела на основе усвоения широкого круга вопросов, связанных с освоением теоретических основ инновационной деятельности в гостиничном сервисе; с рассмотрением инноваций как процессов, пронизывающих всю научно-техническую, производственную, маркетинговую деятельность гостиничных предприятий, ориентированных на удовлетворение потребностей рынка;

- развитие личностно-профессиональных свойств бакалавра гостиничного дела;
- формирование профессиональных и общекультурных компетенций бакалавра гостиничного дела.

Задачи дисциплины:

• обеспечить условия для овладения знаниями инновационных процессов в гостиничной деятельности, инновационных гостиничных продуктов и услуг;

• обеспечить условия для становления личностно-профессиональных свойств будущего бакалавра гостиничного дела;

• создать условия для развития умений и навыков самостоятельного творческого поиска, направленности бакалавра гостиничного дела на созидательную творческую деятельность.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Инновации в гостиничном сервисе» является дисциплиной по выбору образовательной программы высшего образования по направлению подготовки бакалавров 43.03.03 - Гостиничное дело и реализуется в 7 семестре.

Изучение дисциплины базируется на знаниях, приобретенных студентами после освоения курсов «Технологии гостиничной деятельности», «Организация гостиничного дела», «Методы научных исследований», «Проектирование гостиничной деятельности». Дисциплина «Инновации в гостиничном сервисе» логически, содержательно и методически взаимосвязана с последующими теоретическими дисциплинами профессионального цикла, способствует профессиональному становлению бакалавров гостиничного дела и является базовой основой преддипломной практики и выпускной квалификационной работы.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

3.1. Профессиональные компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
ПК-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий. ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья

4. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 академических часа.

№ п/п	Тема (раздел) дисциплины, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация	Семестр	Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)					Контроль (в академических часах)	Самостоятельная работа (в академических часах)	Формы текущего контроля успеваемости
			Л	ЛР	ПЗ	ИКР	КТО			
1	Базовые технологии обслуживания	7			6				6	защита практической работы
2	Ключевые технологии обслуживания	7			6				6	защита практической работы
3	Прогрессивные технологии обслуживания	7			6				6	защита практической работы
4	Инновационные технологии гостиничных комплексов	7			8				9	защита практической работы
5	Подготовка и представление отчета	7			8				10,8	защита отчета
	Зачет	7					0,2			
	Всего: 2 з.е., 72 академических часа				34		0,2		37,8	

Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, ЛР – лабораторная работа, ИКР – иная контактная работа, КТО – контроль теоретического обучения, КЭ – контроль на экзамене.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Практические занятия.

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
Тема 1. Базовые технологии обслуживания		
1	Базовые технологии обслуживания – основа ведения гостиничного бизнеса	Анализ видов технологий. Перспектива использования. Опрос экспертов.
2	Пути совершенствования базовых технологий обслуживания	Анализ видов технологий. Перспектива использования. Опрос экспертов.
3	Организация деятельности подразделений гостиницы по контролю качества использования базовых технологий обслуживания.	Анализ видов технологий. Перспектива использования. Опрос экспертов.
Тема 2. Ключевые технологии обслуживания		
4	Ключевые технологии об-	Анализ видов технологий. Перспектива использова-

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
	служивания – основа достижения гостиничным предприятием конкурентного преимущества	ния. Опрос экспертов.
5	Проблема ограничения доступности ключевых технологий обслуживания для использования всеми участниками рынка	Анализ видов технологий. Перспектива использования. Опрос экспертов.
6	Выявление и анализ сегментов гостиничного рынка Амурской области	Особенности формирования выборки в сфере гостиничной деятельности
Тема 3. Прогрессивные технологии обслуживания		
7	Организационные прогрессивные инструменты, методы и способы ведения гостиничного бизнеса	Кадровые прогрессивные инструменты, методы и способы ведения гостиничного бизнеса. Анализ видов технологий. Перспектива использования. Опрос экспертов.
8	Технологические прогрессивные инструменты, методы и способы ведения гостиничного бизнеса	Источники прогрессивных технологий в гостиничных предприятиях. Этапы инновационного процесса. Анализ видов технологий. Перспектива использования. Опрос экспертов.
9	Маркетинговые прогрессивные инструменты, методы и способы ведения гостиничного бизнеса	Финансовые прогрессивные инструменты, методы и способы ведения гостиничного бизнеса. Анализ видов технологий. Перспектива использования. Опрос экспертов.
Тема 4. Инновационные технологии гостиничных комплексов		
10	Виды инновационных технологий в гостиницах.	Мировые компьютерные системы бронирования. Автоматизированные системы управления гостиницей. Вендинг-услуги. Анализ видов технологий. Перспектива использования. Опрос экспертов.
11	Инновационные технологии специальных развлекательных мероприятий	Инновационные подразделения гостиниц. Анализ видов технологий. Перспектива использования. Опрос экспертов.
12	«Интеллектуальное» здание гостиницы	Инновационные мультимедийные технологии - умный экран. Интерактивное меню. Анализ видов технологий. Перспектива использования. Опрос экспертов.
13	Инновационный эко-отель	Инновационные системы безопасности, системы энергосбережения. Анализ видов технологий. Перспектива использования. Опрос экспертов.
Тема 5. Подготовка и представление отчета		
14	Структура учебно-исследовательской работы студента	Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Анализ источников. Анализ практического состояния исследуемого вопроса. Выявление проблемы.
15	Оформление материалов учебно-исследовательской работы студента	Стандарт организации СТО СМК 4.2.3.05-2011 «Оформление выпускных квалификационных и курсовых работ (проектов)».
16	Нормоконтроль оформления пояснительной записки и графической части работы	Стандарт организации СТО СМК 4.2.3.05-2011 «Оформление выпускных квалификационных и курсовых работ (проектов)».

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
17	Защита учебно-исследовательской работы студента	Сообщение-доклад о теме и содержании, выводы о достигнутых результатах. Презентация содержит основные положения, результаты проделанной работы, представленные конкретными, насыщенными фактическими данными, анализом, расчетами в виде графиков, таблиц, схем.

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Форма (вид) самостоятельной работы	Трудоёмкость в академических часах
1	Базовые технологии обслуживания	Подготовка к лекциям и практическим работам. Подготовка сообщения. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к зачету	6
2	Ключевые технологии обслуживания	Подготовка к лекциям и практическим работам. Подготовка сообщения. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к зачету	6
3	Прогрессивные технологии обслуживания	Подготовка к лекциям и практическим работам. Выполнение отчётов по практическим работам. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к зачету	6
4	Инновационные технологии гостиничных комплексов	Подготовка к лекциям и практическим работам. Выполнение отчётов по практическим работам. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к зачету	9
5	Подготовка и представление отчета	Подготовка к лекциям и практическим работам. Выполнение отчётов по практическим работам. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к зачету.	10,8
Итого:			37,8

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В ходе обучения по данной дисциплине применяются в учебном процессе активные и интерактивные формы проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

В образовательном процессе предусмотрено использование интерактивных методов обучения – поискового диалога, рефлексивного анализа действий и поступков, применение проблемных ситуаций, проблемного изложения материала, критически насыщенных ситуаций и др.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вопросы к зачету

1. Определение понятия – «инновации».
2. Причины необходимости нововведений.
3. Характеристики, которыми должны обладать новшества для того, чтобы оказаться успешными.

4. Определение понятия – «креативность».
5. Теоретический фундамент исследования креативности и творчества в нашей стране: культурно-историческая концепция Л.С. Выготского, деятельностный подход А.Н. Леонтьева.
6. Подходы к классификации участников инновационных процессов.
7. Личностные особенности участников инновационных процессов.
8. Работы отечественных учёных в сфере гостиничной деятельности.
9. Темы работ отечественных учёных в сфере гостиничной деятельности, которые произвели на вас особое впечатление.
10. Проблемы в сфере гостиничной деятельности из вашего личного практического опыта.
11. Понятие инноваций в гостиничном бизнесе.
12. Виды инноваций по степени новизны
13. Виды инноваций по типу новизны для рынка
14. Виды инноваций по этапам научно-технического прогресса
15. Источники инноваций в гостиничных предприятиях.
16. Виды инновационных технологий в гостиницах. Вендинг-услуги
17. Инновационные технологии специальных развлекательных мероприятий.
18. Инновационные подразделения гостиниц.
19. Мировые компьютерные системы бронирования.
20. Автоматизированные системы управления гостиницей.
21. «Интеллектуальное» здание гостиницы.
22. Инновационный эко-отель.
23. Инновационные системы безопасности, системы энергосбережения
24. Инновационные мультимедийные технологии - умный экран.
25. Интерактивное меню.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) литература

1. Богомолова, А. В. Управление инновациями : учебное пособие / А. В. Богомолова. — 2-е изд. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, 2015. — 144 с. — ISBN 978-5-4332-0243-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72063.html> (дата обращения: 20.04.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Загорская, Л. М. Теория и практика социально-культурного сервиса : учебное пособие / Л. М. Загорская. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2013. — 78 с. — ISBN 978-5-7782-2239-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/44696.html> (дата обращения: 20.04.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Клепцова, О. И. Мировое гостиничное хозяйство : учебное пособие / О. И. Клепцова. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 106 с. — ISBN 978-5-93252-266-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/12699.html> (дата обращения: 26.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
5. Мальшина, Н. А. Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса : учебное пособие / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 127 с. — ISBN 978-5-4487-0405-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная

система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79773.html> (дата обращения: 20.04.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование	Описание
1	Операционная система MS Windows 7 Pro	DreamSpark Premium Electronic Software Delivery (3 years) договору – Сублицензионный договор №Tr000074357/КНВ 17 от 01 марта 2016 года
2	http://www.iprbookshop.ru	Электронно-библиотечная система IPRbooks – научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования, требованиям законодательства РФ в сфере образования
3	https://urait.ru	Фонд электронной библиотеки составляет более 4000 наименований и постоянно пополняется новинками, в большинстве своем это учебники и учебные пособия для всех уровней профессионального образования от ведущих научных школ с соблюдением требований новых ФГОСов
4	https://e.lanbook.com	Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» – это ресурс, включающий в себя как электронные версии книг ведущих издательств учебной и научной литературы (в том числе университетских издательств), так и электронные версии периодических изданий по различным областям знаний.
5	http://www.hotelline.ru	Интернет-портала новостей гостиничного бизнеса
6	http://www.gostedu.ru	ГОСТы, СНИПы, СанПиНы и др.
7	http://prohotel.ru/	Информационно-справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу, интернет-журнал
8	http://www.hotelmagazine.ru/	Журнал «Отель» - информация по всем вопросам функционирования гостиничных предприятий.
9	http://www.russiatourism.ru/	Федеральное агентство по туризму, Министерство экономического развития РФ
10	http://www.airpano.ru/	Аэропанорамы и виртуальные туры по всему миру
11	http://www.amurvisit.ru	Путеводитель по Амурской области
12	www.booking.com	Booking.com – глобальная система бронирования отелей

в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

№	Наименование	Описание
1	Консультант Плюс	База данных законодательства РФ: кодексы, законы, указы, постановления Правительства РФ
2	Google Scholar	Поисковая система по полным текстам научных публикаций всех форматов и дисциплин.

№	Наименование	Описание
3	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	Российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования
4	Мультитран. http://www.multitran.ru	Информационная справочная система «Электронные словари»
5	Культура безопасности жизнедеятельности	Портал Министерства РФ по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий.
6	Экономика. Социология. Менеджмент.	Федеральный образовательный портал
7	Информационно-коммуникационные технологии в образовании	Федеральный образовательный портал, обеспечивающий информационную поддержку образования в области современных информационных и телекоммуникационных технологий, а также деятельности по применению ИКТ в сфере образования.
8	Росстандарт.	Каталог международных, межгосударственных и национальных стандартов, действующих технических регламентов
9	www.gks.ru	Федеральная служба государственной статистики
10	www.amurobl.ru	Официальный сайт Правительства Амурской области
11	www.vstamur.ru	Министерство внешнеэкономических связей, туризма и предпринимательства Амурской области
12	www.consultant.ru	Нормативно-правовая база документов
13	www.garant.ru	Нормативно-правовая база документов

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

АмГУ располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов лекционной и практической работы студентов, предусмотренных рабочей программой дисциплины «Инновации в гостиничном сервисе». Местом проведения занятий является кабинет, в котором обеспечены необходимые условия для успешного изучения и освоения студентами курса «Инновации в гостиничном сервисе», оснащенный современным оборудованием, которое используется при изучении данной дисциплины: доска аудиторная, компьютер, принтер, сканер, мультимедийная установка.

Каждый обучающийся обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам и к электронной информационно-образовательной среде университета.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в помещениях, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.