

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

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и  
научной работе

Лейфа А.В. Лейфа

« 1 » сентября 2022 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 – 2022

Форма обучения – Очная

Курс 4 Семестр 7

Зачет 7 сем

Общая трудоемкость дисциплины 72.0 (академ. час), 2.00 (з.е)

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

Факультет дизайна и технологии

Кафедра сервисных технологий и общетехнических дисциплин

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта ВО для направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 08.06.2017 № 515

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервисных технологий и общетехнических дисциплин

01.09.2022 г. , протокол № 1

Заведующий кафедрой Абакумова И.В. Абакумова

СОГЛАСОВАНО

Учебно-методическое управление

Чалкина Н.А. Чалкина

« 1 » сентября 2022 г.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека

Петрович О.В. Петрович

« 1 » сентября 2022 г.

СОГЛАСОВАНО

Выпускающая кафедра

Абакумова И.В. Абакумова

« 1 » сентября 2022 г.

СОГЛАСОВАНО

Центр цифровой трансформации и  
технического обеспечения

Тодосейчук А.А. Тодосейчук

« 1 » сентября 2022 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 элективной дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений 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 наименования профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
ПК-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	ИД-1ПК-3 Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий. ИД-2ПК-3 Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности

	ИД-ЗПК-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 2.00 зачетных единицы, 72.0 академических часов.

1 – № п/п

2 – Тема (раздел) дисциплины, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация

3 – Семестр

4 – Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)

4.1 – Л (Лекции)

4.2 – Лекции в виде практической подготовки

4.3 – ПЗ (Практические занятия)

4.4 – Практические занятия в виде практической подготовки

4.5 – ЛР (Лабораторные работы)

4.6 – Лабораторные работы в виде практической подготовки

4.7 – ИКР (Иная контактная работа)

4.8 – КТО (Контроль теоретического обучения)

4.9 – КЭ (Контроль на экзамене)

5 – Контроль (в академических часах)

6 – Самостоятельная работа (в академических часах)

7 – Формы текущего контроля успеваемости

1	2	3	4									5	6	7
			4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	4.7	4.8	4.9			
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 практической работы
6	Зачет	7								0.2				защита отчета
	Итого		0.0		34.0		0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	37.8		

#### 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Практические занятия

Наименование темы	Содержание темы
Базовые технологии	Анализ видов технологий. Перспектива

обслуживания – основа ведения гостиничного бизнеса	использования. Опрос экспертов.
Пути совершенствования базовых технологий обслуживания	Анализ видов технологий. Перспектива использования. Опрос экспертов.
Организация деятельности подразделений гостиницы по контролю качества использования базовых технологий обслуживания.	Анализ видов технологий. Перспектива использования. Опрос экспертов.
Ключевые технологии обслуживания – основа достижения гостиничным предприятием конкурентного преимущества	Анализ видов технологий. Перспектива использования. Опрос экспертов.
Проблема ограничения доступности технологий обслуживания для использования всеми участниками рынка	Анализ видов технологий. Перспектива использования. Опрос экспертов.
Выявление и анализ сегментов гостиничного рынка Амурской области	Особенности формирования выборки в сфере гостиничной деятельности
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.
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.
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.
Виды инновационных технологий в гостиницах.	Мировые компьютерные системы бронирования. Автоматизированные системы управления гостиницей. Вендинг- услуги. Анализ видов технологий. Перспектива использования. Опрос экспертов.
Инновационные технологии специальных развлекательных мероприятий	Инновационные подразделения гостиниц. Анализ видов технологий. Перспектива использования. Опрос экспертов.
«Интеллектуальное» здание гостиницы	Инновационные мультимедийные технологии - умный экран. Интерактивное меню. Анализ видов технологий. Перспектива использования. Опрос экспертов.
Инновационный эко-отель	Инновационные системы безопасности, системы энергосбережения. Анализ видов технологий. Перспектива использования. Опрос экспертов.

Структура исследовательской работы студента	учебно-работы	Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Анализ источников. Анализ практического состояния исследуемого вопроса. Выявление проблемы.
Оформление учебно-исследовательской работы студента	материалов	Стандарт организации СТО СМК 4.2.3.05-2018 «Оформление выпускных квалификационных и курсовых работ (проектов)».
Нормоконтроль пояснительной записки и графической части работы	оформления	Стандарт организации СТО СМК 4.2.3.05-2018 «Оформление выпускных квалификационных и курсовых работ (проектов)».
Защита исследовательской работы студента	учебно-работы	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)	Содержание темы (раздела)	Трудоемкость 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	Подготовка к лекциям и практическим	10.8

	представление отчета	работам. Выполнение отчётов по практическим работам. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к зачету	
--	----------------------	--	--

## 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 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 // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/72063.html> (дата обращения: 08.04.2022). — 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 // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/44696.html> (дата обращения: 08.04.2022). — 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 // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/12699.html> (дата обращения: 08.04.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. 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 // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/79773.html> (дата обращения: 08.04.2022). — 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) Renewal по договору - Сублицензионный договор № Tr000074357/КНВ 17 от 30 июня 2019 года.
2	<a href="http://www.iprbookshop.ru">http://www.iprbookshop.ru</a>	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	<a href="https://urait.ru">https://urait.ru</a>	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	<a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>	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	<a href="http://www.hotelline.ru">http://www.hotelline.ru</a>	Интернет-портала новостей гостиничного бизнеса



6	<a href="http://www.gostedu.ru">http://www.gostedu.ru</a>	ГОСТы, СНИПы, СанПиНы и др.
7	<a href="http://prohotel.ru/">http://prohotel.ru/</a>	Информационно- справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу, интернет-журнал
8	<a href="http://www.hotelmagazine.ru/">http://www.hotelmagazine.ru/</a>	Журнал «Отель» - информация по всем вопросам функционирования гостиничных предприятий.
9	<a href="http://www.russiatourism.ru/">http://www.russiatourism.ru/</a>	Федеральное агентство по туризму, Министерство экономического развития РФ
10	<a href="http://www.airpano.ru/">http://www.airpano.ru/</a>	Аэропанорамы и виртуальные туры по всему миру
11	<a href="http://www.amurvisit.ru">http://www.amurvisit.ru</a>	Путеводитель по Амурской области
12	<a href="http://www.booking.com">www.booking.com</a>	Booking.com – глобальная система бронирования отелей
13	<a href="https://ostrovok.ru/">https://ostrovok.ru/</a>	Бронирование гостиниц в России и за рубежом. Информация о гостиницах, фотографии и описания номеров.

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.
3	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	Российский информационно- аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования
4	Мультитран. <a href="http://www.multitran.ru">http://www.multitran.ru</a>	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	<a href="http://www.gks.ru">www.gks.ru</a>	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.