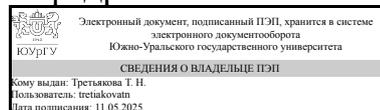


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей
кафедрой



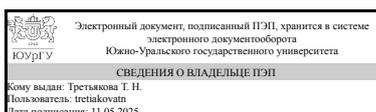
Т. Н. Третьякова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П0.02 Инновации в гостиничном сервисе
для направления 43.03.03 Гостиничное дело
уровень Бакалавриат
профиль подготовки Гостиничная деятельность
форма обучения очная
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

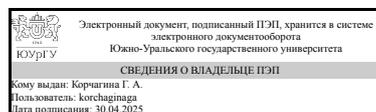
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

Зав.кафедрой разработчика,
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,
к.пед.н., доц., доцент



Г. А. Корчагина

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины – Формирование теоретических знаний и практических умений разработки инновационного туристского продукта, применения инновационных технологий в сфере туризма. Задачи дисциплины - сформировать знания по основам инновационной деятельности в туризме; сформировать умения разработки и обоснования инновационных туристских продуктов; привить навыки моделирования инновационных программ туристского обслуживания, применяя информационные средства и технологии

Краткое содержание дисциплины

Основные понятия и особенности инновационной деятельности в туризме, научные подходы к инновационному проектированию и моделированию в туризме, методология разработки и реализации генеральных планов туристского развития, разработка региональных концепций развития индустрии туризма и гостеприимства, концепции социокультурного проектирования и межнационального общения в туризме и гостиничном сервисе, особенности регионального моделирования туристской и гостиничной анимации, определение и оценка существующих и новых факторов и мотивировок в туризме и гостиничном сервисе, состояние и перспективы развития туристских и гостиничных услуг в регионе

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Знает: теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений Умеет: организовывать работу функциональных служб гостиниц и других средств размещения, эффективно использовать инновации различного уровня в гостиничном сервисе Имеет практический опыт: выявления потребностей потребителя, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности
ПК-1 способен формировать и предоставлять гостиничный продукт в соответствии с требованиями потребителей	Знает: подходы к формированию и продвижению гостиничного продукта Умеет: изучать модели удовлетворенности потребителей гостиничных услуг и разрабатывать инновационные гостиничные продукты Имеет практический опыт: исследовательской деятельности в области создания стандартизированных процедур обслуживания клиентов гостиничных и туристских комплексах
ПК-2 способен разрабатывать и предоставлять гостиничный продукт на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Знает: основные категории инноватики и научные подходы к проектированию и созданию моделей инновационного обслуживания Умеет: создавать модели гостиничных продуктов

	<p>на основе инновационного подхода к содержанию программ клиентоориентированного обслуживания и технологий оказания услуг в условиях гостиничной инноватики</p> <p>Имеет практический опыт: инновационного проектирования и моделирования гостиничной деятельности в соответствии с требованиями национальных стандартов обслуживания</p>
<p>ПК-3 способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере</p>	<p>Знает: технологию организации обслуживания на основе инноваций различного уровня в гостиницах и других средствах размещения</p> <p>Умеет: адаптировать и развивать инновационные технологии обслуживания для различных структурных подразделений гостиничного предприятия</p> <p>Имеет практический опыт: организации технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения, на основе инноваций различного уровня</p>

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
<p>Кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства, Организация культурно-досуговой деятельности, Мировая культура и искусство, Индустрия гостеприимства Южного Урала, История России, Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации, Математика, Курортно-рекреационные ресурсы, Основы туризма и гостеприимства, Организация обслуживания в гостиницах, Системы бронирования и резервирования, Страноведение, Историко-культурное наследие региона, Философия, Производственная практика (сервисная) (4 семестр)</p>	<p>Организация службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах, Управление качеством, Реклама в туризме и гостиничном сервисе, Экономика в туризме и гостиничном бизнесе, Организация административно-хозяйственной службы гостиницы, Документационное обеспечение управления предприятиями в индустрии туризма и гостеприимства, Технологии и организация услуг питания в туризме и гостиничном сервисе, Производственная практика (преддипломная) (8 семестр)</p>

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Системы бронирования и резервирования	<p>Знает: национальные и международные системы бронирования и резервирования в туризме и гостиничных комплексах</p> <p>Умеет: осуществлять процессы бронирования и резервирования в туризме и гостиничном сервисе</p> <p>Имеет</p>

	<p>практический опыт: оказания услуг бронирования и резервирования в туризме и гостиничных комплексах</p>
<p>Мировая культура и искусство</p>	<p>Знает: базовые ценности отечественной и мировой культуры и искусства, конкретные формы развития культуры на разных этапах общественного развития в рамках различных этносов и эпох, опредмеченных в достижениях человечества в различных конкретных сферах общественной жизни Умеет: критически оценивать различные направления и видовое разнообразие мировой культуры и искусства, ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия мировой культуры и искусства Имеет практический опыт: применения системного подхода к использованию наследия мировой культуры и искусства в процессе удовлетворения духовных потребностей человека, использования историко-культурного наследия в процессе удовлетворения духовных потребностей и интересов разных групп туристов</p>
<p>Страноведение</p>	<p>Знает: основные типологии стран мира, их межкультурное разнообразие и страноведческие характеристики, типологию стран мира, их расположение, столицы, страноведческие характеристики Умеет: толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия как внутри одного государства, так и в мире в целом, определять факторы страноведческой регионализации Имеет практический опыт: создания туристских «образов» стран, их этнического, конфессионального и культурного разнообразия, посредством составления туристского паспорта, анализа системы взаимосвязей между природной средой и хозяйственной деятельностью в субъектах туристской индустрии</p>
<p>Организация обслуживания в гостиницах</p>	<p>Знает: технологию и виды гостиничного обслуживания, организацию функциональных процессов в структурных подразделениях средств размещения, организацию технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения Умеет: формировать гостиничный продукт или конкретную услугу согласно запросам потребителя, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения для предоставления качественных услуг потребителю, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания, организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания Имеет практический опыт: организации профессиональной деятельности отдельных</p>

	<p>служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя, организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения для удовлетворения потребностей потребителя, организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей</p>
<p>Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации</p>	<p>Знает: понятие, сущность и классификацию особо охраняемых природных территорий мира, России и региона, понятие, сущность, классификацию, специфику и дислокацию природных территорий региона для формирования комплексного гостиничного продукта Умеет: выявлять специфику и дислокацию особо охраняемых природных территорий на территории России и региона, проводить оценку природного потенциала туристских территорий для развития гостиничной инфраструктуры Имеет практический опыт: оценки туристского потенциала особо охраняемых природных территория для целей туризма и рекреации, оценки туристского потенциала для повышения качества гостиничного продукта</p>
<p>Основы туризма и гостеприимства</p>	<p>Знает: структуру туристской индустрии и гостеприимства, виды туристской деятельности, основные характеристики, возможности, назначение составляющих сферы туризма и гостеприимства, специфику туризма и гостеприимства как особого вида деятельности и основные принципы функционирования туристской индустрии и индустрии гостеприимства Умеет: анализировать и систематизировать информацию в сфере туризма и гостеприимства, самостоятельно приобретать, усваивать и применять практическую информацию анализировать события и ситуации в сфере туризма и гостеприимства Имеет практический опыт: анализа и систематизации информации в области туризма и гостеприимства, анализа информации об объектах инфраструктуры в региональном туризме</p>
<p>Индустрия гостеприимства Южного Урала</p>	<p>Знает: основы гостиничной регионалистики на основе прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности, историю становления и развития гостиничного дела; современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг Южного Урала, сущностные особенности и характеристики модели развития индустрии гостеприимства на Южном Урале Умеет: определять качество гостиничного продукта, используя прикладные исследования, применять методы оценки качества гостиничных услуг и обслуживания</p>

	<p>потребителей, анализировать экспертную оценку гостиничных предприятий региона согласно действующей системы классификации гостиниц и иных средств размещения Имеет практический опыт: анализа индустрии гостеприимства Южного Урала, оценки и совершенствования услуг индустрии гостеприимства региона, проведения организационных мероприятий в гостинице для подтверждение ее соответствия системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p>
История России	<p>Знает: законы исторического развития и основы межкультурной коммуникации; основные этапы историко-культурного развития России, закономерности исторического процесса, механизм возникновения проблемных ситуаций в разные исторические эпохи Умеет: оценивать достижения культуры на основе знания исторического контекста, анализировать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия; соотносить факты, явления и процессы с исторической эпохой, воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом контекстах, анализировать различные способы преодоления проблемных ситуаций, возникавших в истории, осуществлять поиск, анализ и синтез исторической информации Имеет практический опыт: владения навыками бережного отношения к культурному наследию различных эпох; анализа социально-культурных проблем в контексте мировой истории и современного социума, выявления и систематизации различных стратегий действий в проблемных ситуациях</p>
Историко-культурное наследие региона	<p>Знает: понятие, сущность и основные характеристики объектов историко-культурного наследия региона для туристских целей, закономерности, основные события и особенности историко-культурного наследия региона с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной и российской истории; сущность историко-культурного наследия в регионе, сущность этнической и национальной культуры в регионе, культурную самоидентичность народов, населяющих регион Умеет: анализировать информацию об объектах историко-культурного наследия региона и проводить паспортизацию его объектов, выделять и анализировать межкультурное разнообразие проживающих в регионе этносов, народов и наций в социально-историческом и культурном аспектах Имеет практический опыт: оценки туристского потенциала на основе историко-культурного наследия региона в контексте составления</p>

	<p>программ туристского и гостиничного обслуживания, применения межкультурного разнообразия народов, проживающих на территории региона для составления этнографических/культурных экскурсионных программ</p>
Философия	<p>Знает: содержание понятия «толерантность»; тенденции модернизации, глобализации, социальных изменений общества; концепции философского развития общества; основные культурные и гуманистические ценности, предмет, структуру и функции философского познания (философских знаний) Умеет: учитывать возможности различных взглядов на решение мировоззренческих, социально и личностно значимых философских проблем, формулировать варианты их решений, применять приемы философского мировоззрения в процессе изучения проблемы; помещать проблему в философский контекст; критично воспринимать информацию Имеет практический опыт: философского анализа социальных и культурных различий, толерантного отношения к позиции другого, самостоятельного ведения дискуссии, письменного аргументированного изложения собственной точки зрения с философских позиций</p>
Математика	<p>Знает: основные численные методы решения прикладных задач Умеет: применять методы математического анализа при решении задач прикладного характера Имеет практический опыт: применения математической статистики при проведении количественной оценки данных профессиональных исследований</p>
Курортно-рекреационные ресурсы	<p>Знает: основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, основные виды и характеристики санаторно-курортных услуг, понятие, сущность, классификацию, специфику курортно-рекреационных ресурсов для формирования комплексного гостиничного продукта Умеет: осуществлять подбор программ санаторно-курортного обслуживания и рекреации в соответствии с потребительскими запросами, проводить оценку курортно-рекреационных ресурсов территорий для развития гостиничной инфраструктуры Имеет практический опыт: оценки рекреационной эффективности и воздействия санаторно-курортных услуг на организм человека, оценки курортно-рекреационного потенциала территории для повышения качества гостиничного продукта</p>
Кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства	<p>Знает: предмет, методы и специфику обслуживания различных этнических групп потребителей гостиничного продукта, основные понятия, виды и технологии кросс-культурного</p>

	<p>менеджмента в гостиничном деле, понятие культурных различий и виды их влияния на модели управления гостиничных предприятий</p> <p>Умеет: оказывать услуги клиентам различных этнических групп потребителей предприятий индустрии гостеприимства, организовать работу функциональных подразделений гостиничных предприятий в контексте кросс-культурного подхода, выявить культурные различия, влияющие на модель управления гостиничных предприятий</p> <p>Имеет практический опыт: проведения и анализа результатов мониторинга удовлетворенности потребителей услуг предприятий индустрии гостеприимства, организационно-управленческой деятельности в гостиничном деле на основе кросс-культурных коммуникаций, решения конфликтных ситуаций в системе управления, возникающих на основе культурных различий</p>
<p>Организация культурно-досуговой деятельности</p>	<p>Знает: формы и методы культурно-досуговой деятельности при формировании комплексного гостиничного продукта с учетом специфики целевой аудитории гостиничного предприятия и региона, виды деловой коммуникации при осуществлении культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия, сущность и формы социального взаимодействия при организации культурно-досуговой деятельности, виды информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности</p> <p>Умеет: разрабатывать культурно-досуговые программы в структуре комплексного гостиничного продукта, осуществлять деловую коммуникацию при организации культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия, взаимодействовать в команде при организации культурно-досуговой деятельности, отбирать информационные и коммуникационные технологии для организации культурно-досуговой деятельности</p> <p>Имеет практический опыт: разработки и реализации программ организации культурно-досуговой деятельности клиентов гостиничных комплексов, организации культурно-досуговых мероприятий в гостинице, организации культурно-досуговой деятельности как с группами туристов, так и с индивидуальными туристами, использования информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности</p>
<p>Производственная практика (сервисная) (4 семестр)</p>	<p>Знает: основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на гостиничном предприятии, технику безопасности на конкретном предприятии и</p>

	<p>внутренние стандарты предприятия для обслуживания потребителя, структуру и содержание гостиничного продукта; виды гостиничных услуг, основные технологические циклы и процессы обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии, основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на предприятии гостиничной индустрии, понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий</p> <p>Умеет: толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и указывать их в отчете по практике, предлагать мероприятия по решению проблем, организовывать профессиональную деятельность отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя, анализировать условия деятельности при разработке гостиничного продукта, общения с клиентами; осуществлять командный процесс обслуживания потребителей гостиничных услуг, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий</p> <p>Имеет практический опыт: выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры гостиничных предприятий, безопасного обслуживания потребителя, на основе международных и российских нормативно-правовых актов, и внутренних стандартов предприятия, решения практических задач, связанных с организацией предоставления услуг потребителю, реализации технологического цикла обслуживания потребителей на основе клиентоориентированных технологий, выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры предприятий гостиничной индустрии, продвижения и продажи гостиничного продукта и отдельных услуг с использованием информационных технологий</p>
--	--

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 57,5 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		6	
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108	
<i>Аудиторные занятия:</i>	48	48	
Лекции (Л)	32	32	
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	16	16	
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	50,5	50,5	
Подготовка к практическим занятиям	24	24	
Подготовка к ЭКЗАМЕНУ	10,5	10,5	
ПОДГОТОВКА КУРСОВОЙ РАБОТЫ	16	16	
Консультации и промежуточная аттестация	9,5	9,5	
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	экзамен, КР	

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Теоретико-методологические основы инновационной деятельности	20	16	4	0
2	Инновационный подход к туристскому проектированию и моделированию	28	16	12	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Основные понятия инновационной деятельности	1
2	1	История технических инноваций в туризме и гостеприимстве	1
3	1	Основные свойства и характеристики сложных систем. Понятие инновационной сложной организационно-технической системы (ИСОТС)	2
4	1	Классификация инноваций в туризме и гостеприимстве	2
5	1	Искусственный интеллект в туризме и гостеприимстве	2
6	1	Научные подходы к инновационной деятельности в туризме и гостиничном сервисе (методы, средства и технологии инновационных процессов)	4
7	1	Экономика и безопасность инновационной деятельности в туризме и гостиничном сервисе	2
8	1	Инновационный менеджмент в туризме и гостиничном сервисе	2
9	2	Основы моделирования и проектирования в туризме и гостиничном сервисе	2
10	2	Направления развития туризма и гостиничного сервиса (инновационные технологические процессы создания и разработки туристских продуктов/услуг)	2

11	2	Методология разработки и реализации генеральных планов туристского развития	2
12	2	Региональные концепции развития туризма и гостиничного сервиса	2
13	2	Концепции социокультурного проектирования и межнационального общения в туризме и гостиничном сервисе	2
14	2	Особенности регионального моделирования туристской и гостиничной анимации	2
15	2	Определение и оценка существующих и новых факторов и мотивировок в туризме и гостиничном сервисе	2
16	2	Состояние и перспективы развития туристских и гостиничных услуг в регионе (научные подходы к инновационному проектированию и созданию моделей туристского обслуживания)	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Выбор направления и региона для инновационной разработки туристского продукта или услуги. Подобрать список источников (не менее 25), обосновать актуальность и понятийное поле инновационной разработки разработки (цель, объект, предмет, задачи).	2
2	1	На основе интернет-источников и информационных технологий и баз данных подобрать научные статьи, монографии, диссертации и авторефераты по проблеме инновационного проектирования, представив их в форме таблицы с указанием источников и краткой характеристике решаемой проблемы. Проанализировать их и определить существующие научные подходы к данной проблеме. Обосновать научные подходы к проектированию собственного инновационного продукта, обосновав новизну Вашего подхода	2
3	2	Изучить и охарактеризовать туристско-рекреационный потенциал выбранного региона проектирования, провести его оценку, подтверждающую обоснованность выбора и новизну создаваемого продукта. (туристско-рекреационные ресурсы и культурно-исторические центры)	2
4	2	Провести маркетинговый анализ аналогичных туристских продуктов по конкурентам. Результаты представить в виде таблицы, с резюме, подтверждающим новизну проектируемого турпродукта	2
5	2	Провести социологическое исследование с потенциальными потребителями проектируемого туристского продукта. Составить анкету и провести опрос. Определить целевой сегмент для продвижения инновационного продукта/услуги	2
6	2	Разработать и обосновать модель инновационного туристского продукта или услуги, включая основные компоненты и блоки: целеполагающий, методологический, содержательный, организационно-технологический, результативный	2
7	2	В соответствии с концепцией регионального развития и идеей проектируемого инновационного туристского продукта или услуги разработать мероприятие анимационной (культурно-досуговой) программы с позиций инновационного подхода к историко-культурному или природному наследию региона, включив ее в программу туристского продукта или услуги	2
8	2	В соответствии с ГОСТом 50 681- 2010 "Туристские услуги . Проектирование туристских услуг" составить программу инновационного тура/ услуги, представив ее в виде готового к реализации инновационного турпродукта/ услуги.	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Подготовка к практическим занятиям	СохранитьОтмена ИзменитьУдалить Подготовка к ЭКЗАМЕНУ 1.Фатхутдинов, Р. А. Инновационный менеджмент [Текст] учеб. для вузов по экон. и техн. специальностям и направлениям Р. А. Фатхутдинов. - 2-е изд. - М.: Бизнес-школа "Интел-Синтез", 2000. - 615 с. 2. Инновационный менеджмент [Текст] учеб. пособие для вузов по экон. и управленч. специальностям Л. Н. Оголева, В. М. Радиковский, В. Н. Сумароков и др.; под ред. Л. Н. Оголевой. - М.: ИНФРА-М, 2001. - 236 с. 3. Медынский, В. Г. Инновационный менеджмент [Текст] учебник по специальности "Менеджмент орг." В. Г. Медынский. - М.: ИНФРА-М, 2008. - 293 с	6	24
Подготовка к ЭКЗАМЕНУ	1.Фатхутдинов, Р. А. Инновационный менеджмент [Текст] учеб. для вузов по экон. и техн. специальностям и направлениям Р. А. Фатхутдинов. - 2-е изд. - М.: Бизнес-школа "Интел-Синтез", 2000. - 615 с. 2. Инновационный менеджмент [Текст] учеб. пособие для вузов по экон. и управленч. специальностям Л. Н. Оголева, В. М. Радиковский, В. Н. Сумароков и др.; под ред. Л. Н. Оголевой. - М.: ИНФРА-М, 2001. - 236 с. 3. Медынский, В. Г. Инновационный менеджмент [Текст] учебник по специальности "Менеджмент орг." В. Г. Медынский. - М.: ИНФРА-М, 2008. - 293 с	6	10,5
ПОДГОТОВКА КУРСОВОЙ РАБОТЫ	1.Фатхутдинов, Р. А. Инновационный менеджмент [Текст] учеб. для вузов по экон. и техн. специальностям и направлениям Р. А. Фатхутдинов. - 2-е изд. - М.: Бизнес-школа "Интел-Синтез", 2000. - 615 с. 2. Инновационный менеджмент [Текст] учеб. пособие для вузов по экон. и управленч. специальностям Л. Н. Оголева, В. М. Радиковский, В. Н. Сумароков и др.; под ред. Л. Н. Оголевой. - М.: ИНФРА-М,	6	16

	2001. - 236 с. 3. Медынский, В. Г. Инновационный менеджмент [Текст] учебник по специальности "Менеджмент орг." В. Г. Медынский. - М.: ИНФРА-М, 2008. - 293 с		
--	--	--	--

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	6	Текущий контроль	Библиография	1	5	<p>В ходе выполнения данного задания проверяется способность студента работать с информационными источниками и системами с целью анализа статистической информации с помощью современных программных средств и интернет-технологий.</p> <p>1– более 25 источников (минимум по 5-по каждому параграфу исследования) – 1 балл</p> <p>2–Наличие иностранных источников (не менее трех) – 1 балл</p> <p>3–Оформление в соответствии с нормоконтролем – 1 балл</p> <p>4–Наличие ссылок на официальные сайты – 1 балл</p> <p>5–Наличие ссылок на монографии и научные статьи – 1 балл</p>	экзамен
2	6	Текущий контроль	Понятийное поле	1	5	<p>В результате выполнения данного задания формируется компетенция обоснования методов, средств и технологий инновационных процессов в туризме, способность работать с информационными базами данных на основе современных технологий для создания новых туристских продуктов и услуг.</p> <p>Параметры оценки:</p> <p>1 – соответствие структуре – 1 балл</p> <p>2 – Актуальность – 1 балл</p> <p>3 – Наличие апробации или внедрения – 1 балл</p> <p>4 – Логика и правильность формулировок Цель-объект-предмет-задачи – 1 балл</p> <p>5 – Описание теоретической базы</p>	экзамен

						инновационного исследования на основе библиографического списка – 1 балл	
3	6	Текущий контроль	Научные подходы	1	3	<p>В результате выполнения данного задания определяется уровень сформированности способности работы студенты с научными источниками с целью обоснования научных подходов для разработки туристских продуктов и продвижения их на рынке туристских услуг в использованием современных технологий.</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>5 – полное описание и логичное обоснование выбранных подходов на основе научных исследований</p> <p>4 – полное описание, но есть замечания, не требующие обязательного исправления</p> <p>3 – выбранные подходы не содержат достаточно обоснования к данной разработке</p> <p>2 – научные подходы не соответствуют тематике проектирования</p> <p>0-задание не выполнено</p>	экзамен
4	6	Текущий контроль	Характеристика объекта исследования	1	5	<p>В результате выполнения данного задания проверяется уровень компетентности студента в вопросах проектирования новых туристских услуг на основе заданных или выбранных критериев с использованием информационных баз данных и сведений, способствующих созданию моделей туристского обслуживания на основе инновационного подхода</p> <p>Критерии оценивания:</p> <p>5 – полное описание и логичное обоснование туристско-рекреационных ресурсов и культурно-исторических центров региона</p> <p>4 – полное описание, но есть замечания, не требующие обязательного исправления</p> <p>3 – характеристика ТРР/ КИЦ не содержат достаточно обоснования к данной разработке</p> <p>2 – характеристика не раскрывает потенциал ТРР/КИЦ региона проектирования</p> <p>0-задание не выполнено</p>	экзамен
5	6	Текущий контроль	Маркетинг	1	5	<p>Выполнение данного задания направлено на формирование практического опыта разработки инновационных туристских продуктов, основываясь на применении</p>	экзамен

						<p>современных информационных технологий с целью формирования высокого уровня способности работы с информационными системами, способствующими формированию аналитических умений маркетингового анализа существующих продуктов, услуг, конкурентов на основе современных технологий, что формирует опыт инновационного проектирования и моделирования программ туристского обслуживания</p> <p>Критерии оценки компетенции:</p> <p>5 – полное описание и логичное обоснование туристско-рекреационных ресурсов и культурно-исторических центров региона</p> <p>4 – полное описание, но есть замечания, не требующие обязательного исправления</p> <p>3 – маркетинговый анализ не содержит достаточного обоснования к данной разработке</p> <p>2 – маркетинговый анализ не раскрывает преимущества новой разработки региона проектирования</p> <p>0-задание не выполнено</p>	
6	6	Текущий контроль	Потребители	1	5	<p>Изучение потребительского сегмента формирует опыт работы со статистической информацией и современным программным обеспечением, способствующих формированию опыта инновационного проектирования и моделирования</p> <p>Критерии оценивания:</p> <p>5 – полное описание и логичное обоснование актуальности данного проекта на основе проведенного исследования</p> <p>4 – полное описание, но есть замечания, не требующие обязательного исправления</p> <p>3 – проведенное исследование потенциального потребительского сегмента не содержит достаточного обоснования к данной разработке</p> <p>2 – проведенное исследование формализовано и не соответствует тематике и направлению проектирования</p> <p>0-задание не выполнено</p>	экзамен
7	6	Текущий контроль	Модель	1	5	<p>Моделирование программ туристского обслуживания развивает способность разрабатывать туристский продукт на основе современных технологий с позиций инновационных подходов к</p>	экзамен

						<p>проектированию и моделированию туристских программ.</p> <p>Критерии оценивания:</p> <p>5 – полное описание и логичное всех блоков и элементов модели</p> <p>4 – полное описание, но есть замечания, не требующие обязательного исправления</p> <p>3 – разработанная модель не содержат достаточного обоснования к данной разработке</p> <p>2 – разработанная модель формализована, не соответствует тематике и направлению проектирования и не отражает ее специфику</p> <p>0-задание не выполнено</p>	
8	6	Текущий контроль	Характеристика инновации	1	5	<p>Выполнение данного задания позволяет сформировать умение проектирования новых туристских продуктов посредством работы с информацией для осуществления рыночных исследований в туристской деятельности, и разработки туристского продукта на основе современных стандартизированных и рыночных предпринимательских технологий</p> <p>Критерии оценивания:</p> <p>5 – полное соответствие Программы и Технологической карты требованиям ГОСТ 50681-2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.</p> <p>4 – полное соответствие, но есть замечания, не требующие обязательного исправления</p> <p>3 – Программа тура/экскурсии и/ или Технологическая карта содержат существенные замечания</p> <p>2 – разработанная Программа тура/экскурсии и/ или Технологическая карта формализованы, не соответствуют требованиям ГОСТ 50 681-2010.</p> <p>0-задание не выполнено</p>	экзамен
9	6	Текущий контроль	Апробация	1	5	<p>Выполнение данных требований позволяет оценить уровень сформированности компетенции разработки туристского продукта путем проектирования и моделирования программ туристского обслуживания и продвижения их на рынок туристских услуг</p> <p>Критерии оценивания:</p> <p>5 – апробация осуществлена в соответствии с тематикой разработки (на любом этапе ее проектирования) и подтверждена соответствующими</p>	экзамен

					<p>документами, с высоким уровнем оригинальности (выше 70%)</p> <p>4 – подтвержден опыт участия в научных конференциях/публикация/принятии, но есть замечание по тематическому несоответствию материалов обсуждения тематике данного проекта, с достаточным уровнем оригинальности (60-70%)</p> <p>3 – материалы представлены к апробации, но не прошли в связи с низким уровнем оригинальности (менее 60%)</p> <p>2 – апробация проведена некорректно (маленькая выборка, или уровень публикации не соответствует уровню высшей школы)</p> <p>0-задание не выполнено</p>		
10	6	Промежуточная аттестация	Защита КР	-	15	<p>Защита курсовой работы позволяет оценить уровень интеграции теоретических знаний, практический умений и владения современными технологиями сбора информации и реализации полученных данных в системе туристского обслуживания на основе методов туристского проектирования и моделирования с использованием современных технологий.</p> <p>Критерии оценивания компетенций:</p> <p>15 баллов – отлично – курсовая работа соответствует всем требованиям по содержанию, оформлению, презентации, срокам выполнения, тема раскрыта полностью с учетом региональных особенностей, без замечаний по нормоконтролю</p> <p>10 баллов – хорошо – работа выполнена в срок, но есть незначительные замечания по одному из критериев: нормоконтроль, презентация, доклад, полнота раскрытия темы, прикладной характер изложения материала, самостоятельность выполнения</p> <p>6 баллов – удовлетворительно – невыполнение какого-то из критериев качественной КР (отклонение от срока выполнения КР, существенные замечания по одному из критериев: нормоконтроль, презентация, доклад, полнота раскрытия темы, характер изложения материала, самостоятельность выполнения, авторство разработки)</p> <p>2 балла – КР не соответствует требованиям по структуре,</p>	экзамен

						содержанию, оформлению, презентации, не прошла открытую защиту 0 баллов – КР не сдана, не выполнена	
11	6	Бонус	Статья	-	2	Написание научной статьи или выступление на научной конференции позволяет комплексно подойти к оценке сформированности профессиональных компетенций студента в области работы с информационными источниками, статистической информацией при осуществлении рыночных исследований с использованием современных программных средств и технологий, разработки и продвижения инновационных туристских продуктов с использованием стандартизированных процедур моделирования программ туристского обслуживания и проектирования новых программ и маршрутов. Основой написания статьи является выполнение курсовой работы. На основе выполненной курсовой работы или в процессе освоения дисциплины студент принял участие в научной конференции путем выступления, публикации статьи в сборнике докладов научной конференции с высоким уровнем оригинального текста и с элементами исследовательской деятельности по одноименной теме или по сопряженной теме или по теме своего научного интереса при условии согласования с ведущим преподавателем данной дисциплины	экзамен
12	6	Промежуточная аттестация	Компьютерное тестирование в компьютерном классе	-	40	Компьютерное тестирование позволяет оценить уровень сформированности теоретических знаний и отдельных положений практической деятельности по проектированию программ туристского обслуживания. На экзамене осуществляется оценка результатов учебной деятельности обучающихся по дисциплине на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля и промежуточной аттестации. При оценивании результатов учебной деятельности обучающегося по дисциплине используется балльно-рейтинговая система оценки результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Критерии оценивания:	экзамен

					Отлично: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 85–100 % Хорошо: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 75–84 % Удовлетворительно: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 60–74% Неудовлетворительно: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 0–59 %	
--	--	--	--	--	--	--

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
экзамен	компьютерное тестирование в компьютерном классе	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
УК-1	Знает: теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений	+												+
УК-1	Умеет: организовывать работу функциональных служб гостиниц и других средств размещения, эффективно использовать инновации различного уровня в гостиничном сервисе									+		+		
УК-1	Имеет практический опыт: выявления потребностей потребителя, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности				+		+							
ПК-1	Знает: подходы к формированию и продвижению гостиничного продукта	+	+	+									+	+
ПК-1	Умеет: изучать модели удовлетворенности потребителей гостиничных услуг и разрабатывать инновационные гостиничные продукты							++					+	
ПК-1	Имеет практический опыт: исследовательской деятельности в области создания стандартизированных процедур обслуживания клиентов гостиничных и туристских комплексах						++						+	
ПК-2	Знает: основные категории инноватики и научные подходы к проектированию и созданию моделей инновационного обслуживания	+	+										+	+
ПК-2	Умеет: создавать модели гостиничных продуктов на основе инновационного подхода к содержанию программ клиентоориентированного обслуживания и технологий оказания услуг в условиях гостиничной инноватики							++					+	
ПК-2	Имеет практический опыт: инновационного проектирования и моделирования гостиничной деятельности в соответствии с требованиями национальных стандартов обслуживания						+				+		+	
ПК-3	Знает: технологию организации обслуживания на основе инноваций различного уровня в гостиницах и других средствах размещения						+						+	+
ПК-3	Умеет: адаптировать и развивать инновационные технологии обслуживания для различных структурных подразделений										++			

	гостиничного предприятия																			
ПК-3	Имеет практический опыт: организации технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения, на основе инноваций различного уровня																			

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Медынский, В. Г. Инновационный менеджмент [Текст] учебник по специальности "Менеджмент орг." В. Г. Медынский. - М.: ИНФРА-М, 2008. - 293, [1] с. ил.

2. Фатхутдинов, Р. А. Инновационный менеджмент [Текст] учеб. для вузов по экон. и техн. специальностям и направлениям Р. А. Фатхутдинов. - 4-е изд., перераб. и доп. - СПб. и др.: Питер, 2003. - 400 с. ил.

б) дополнительная литература:

Не предусмотрена

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

Не предусмотрены

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1.

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

Электронная учебно-методическая документация

Нет

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(31.12.2022)
2. -Стандартинформ(бессрочно)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Практические занятия и семинары	471 (3)	Телевизор - 1 шт., рабочее место преподавателя (1 компьютер) - 1 м., принтер - 1 шт., компьютер - 16 шт., рабочее место студента - 32 м., доска

		поворотная - 1 шт.
Лекции	468 (3)	Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт., акустическая система - 1 шт., рабочее место преподавателя - 1 м., рабочее место студента - 60 м., шкаф для документов - 2 шт.
Экзамен	471 (3)	Телевизор - 1 шт., рабочее место преподавателя (1 компьютер) - 1 м., принтер - 1 шт., компьютер - 16 шт., рабочее место студента - 32 м., доска поворотная - 1 шт.