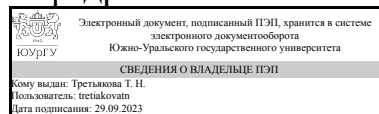


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей
кафедрой



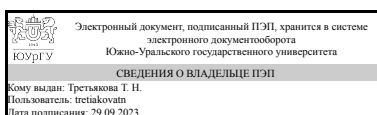
Т. Н. Третьякова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П0.03 Инновации в туризме и 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

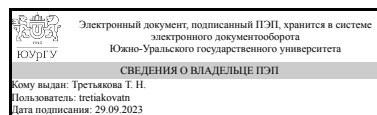
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

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



Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,
д.пед.н., проф., заведующий
кафедрой



Т. Н. Третьякова

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины – формирование теоретических знаний и практических умений по основам инновационной деятельности в индустрии гостеприимства

Задачи дисциплины- формирование умений поиска информации в целях инноватики, оценивания особенностей проектирования и реализации инновационных компонентов в гостиничных услугах (в России, в регионе, в мире). Цель практических занятий – формирование навыков разработки и внедрения концепций и программ гостеприимства, ориентированных на региональные интересы конкретных социальных групп.

Краткое содержание дисциплины

Основные понятия и особенности инновационной деятельности в индустрии гостеприимства, научные подходы к инновационному проектированию и моделированию в индустрии гостеприимства. От понятий инноваций в индустрии гостеприимства, истории развития технических инноваций в гостиницах, через инновационные технологии, к новой концепции гостиницы, ее структурных подразделений, к устойчивому развитию гостиниц.

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 на основе инновационного подхода к содержанию программ клиентоориентированного обслуживания и

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

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Концепции современного естествознания, Системы бронирования и резервирования, Историко-культурное наследие региона, Организация обслуживания в гостиницах, Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации, Введение в гостеприимство, История, Информатика, Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями, Цифровые технологии и методы статистической обработки данных, Организация культурно-досуговой деятельности, Философия, Культурология, Математика, Страноведение, Производственная практика (сервисная) (4 семестр)	Организация административно-хозяйственной службы гостиницы, Фирменный стиль гостиничного предприятия, Документационное обеспечение управления предприятиями в индустрии туризма и гостеприимства, Экономика в туризме и гостиничном бизнесе, Организация инженерной службы санаторно-курортных комплексов, Технологии и организация услуг питания в туризме и гостиничном сервисе, Организация службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах, Реклама в туризме и гостиничном сервисе, Организация инженерной службы гостиницы, Организация вспомогательных служб гостиницы, Организация дополнительных услуг в санаторно-курортных комплексах, Имидж санаторно-курортных комплексов, Производственная практика (преддипломная) (8 семестр), Производственная практика (проектно-технологическая) (6 семестр)

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

Дисциплина	Требования
Введение в гостеприимство	Знает: историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики,

	историю становления и развития гостиничного дела Умеет: определять потребительский статус гостиничных услуг, применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания Имеет практический опыт: выявления потребностей потребителя, использования приемов обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности, организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения
История	Знает: основные этапы и закономерности исторического развития человека и человечества, историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий Умеет: анализировать мировоззренческие, социально и личностно-значимые исторические проблемы общества, воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом и этическом контекстах; интерпретировать историю России в контексте мирового исторического развития Имеет практический опыт: интерпретации исторических событий в контексте профессиональной деятельности, использования принципов недискриминационного взаимодействия в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
Культурология	Знает: исторические и региональные типы культуры, их динамику, основные достижения в различных областях культурной практики, сущность культуры и цивилизации, культуры и природы, элитарной и массовой культуры, этнической и национальной культуры, культурную самоидентичность общества Умеет: самостоятельно анализировать культурные явления, давать оценку современному состоянию культуры, функциям культуры в обществе, перспективам культурного моделирования, обосновывать культурологическую характеристику личности, интерпретацию своей культурной самоидентичности Имеет практический опыт: самостоятельного культурологического анализа и современной терминологией осмысления культурных процессов, использования исследовательских подходов и практик, существующим в современном этнокультурологическом знании
Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями	Знает: особенности и виды гостиничного продукта, для лиц с ограниченными физическими возможностями, понятие и виды гостиничной деятельности, теоретические, правовые и практические основы и закономерности технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями на территории

	РФ, спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства для обслуживания лиц с ограниченными возможностями Умеет: применять эффективные методы и технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями, организовать и оказать профессиональные услуги индустрии гостеприимства лицам с ограниченными физическими возможностями, применять современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы для обслуживания лиц с ограниченными возможностями Имеет практический опыт: организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителя, обслуживания лиц с ограниченными возможностями в структурных подразделениях гостиничных предприятий, обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями
Информатика	Знает: основные понятия информатики; методы сбора, передачи, обработки, накопления и систематизации информационных материалов, программные средства реализации информационных процессов, общие и специализированные пакеты прикладных программ, основные разделы информатики, необходимые для логического осмысления и обработки информации в профессиональной деятельности Умеет: использовать современную операционную систему, текстовые процессоры и графический редакторы для обеспечения профессиональной деятельности, применять общие и специализированные пакеты прикладных программ для поиска информации при решении профессиональных задач, применять методы информационного анализа при решении задач прикладного профессионального характера Имеет практический опыт: создания текстовых документов, ведения профессиональной документации и создания иллюстративно-презентационных материалов, опыт использования общих и специализированных прикладных программ для решения задач профессиональной деятельности, использования информационной статистики при проведении количественной оценки данных профессиональных исследований
Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации	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
Страноведение	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
Системы бронирования и резервирования	Знает: национальные и международные системы бронирования и резервирования в туризме и гостиничных комплексах, основные схемы взаимодействия туроператоров и средств размещения на этапах формирования и реализации туристского продукта, прикладные программы автоматизации систем бронирования и резервирования Умеет: осуществлять процессы бронирования и резервирования в туризме и гостиничном сервисе, взаимодействовать с туроператорами/ турагентами на всех этапах формирования и реализации гостиничного продукта, выбирать и эксплуатировать основные автоматизированные системы бронирования и резервирования Имеет практический опыт: оказания услуг бронирования и резервирования в туризме и гостиничных комплексах, оформления документации по бронированию гостиничного продукта, работы с прикладными программами бронирования, формирования, продвижения и реализации туристского и гостиничного продукта
Математика	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
Цифровые технологии и методы статистической обработки данных	Знает: основные принципы и особенности статистического анализа информации для исследования рынка, организаций сферы гостеприимства и общественного питания, основные подходы информатизации бизнес-процессов индустрии туризма и гостеприимства, основные понятия, принципы и особенности статистического анализа информации, методы обработки и анализа социальной и финансово-экономической информации, в том числе с использованием цифровых платформ, интеллектуальных информационно-аналитических систем, технологий искусственного интеллекта Умеет: выбирать и применять прикладные методы обработки и интерпретации данных для организаций сферы гостеприимства и общественного питания, анализировать и формировать ценностное предложение информационных решений для различных предприятий индустрии туризма и гостеприимства, осуществлять поиск и применять прикладные методы обработки и интерпретации данных, использовать интеллектуальные информационно-аналитические системы анализа социальной и финансово-экономической информации для выбора обоснования управленческих решений Имеет практический опыт: статистической обработки информации для исследования рынка, и продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, использования Web-аналитики для повышения эффективности деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства, статистической обработки информации, анализа социальной и финансово-экономической информации для решения задач профессиональной деятельности
Организация обслуживания в гостиницах	Знает: организацию функциональных процессов в структурных подразделениях средств размещения, организацию технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения, технологию и виды гостиничного обслуживания Умеет: 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, формировать гостиничный продукт или конкретную услугу согласно запросам потребителя Имеет практический опыт:

	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, организации профессиональной деятельности отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя
Историко-культурное наследие региона	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 программ туристского и гостиничного обслуживания, применения межкультурного разнообразия народов, проживающих на территории региона для составления этнографических/культурных экскурсионных программ
Философия	Знает: предмет, структуру и функции философского познания (философских знаний), содержание понятия «толерантность»; тенденции модернизации, глобализации, социальных изменений общества; концепции философского развития общества; основные культурные и гуманистические ценности Умеет: применять приемы философского мировоззрения в процессе изучения проблемы; помещать проблему в философский контекст; критично воспринимать информацию, учитывать возможности различных взглядов на решение мировоззренческих, социально и личностно значимых философских проблем, формулировать варианты их решений Имеет практический опыт: самостоятельного ведения дискуссии, письменного аргументированного изложения собственной точки зрения с философских позиций, философского анализа социальных и культурных различий, толерантного отношения к

	позиции другого
Организация культурно-досуговой деятельности	Знает: сущность и формы социального взаимодействия при организации культурно-досуговой деятельности, 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, виды информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности Умеет: взаимодействовать в команде при организации культурно-досуговой деятельности, разрабатывать культурно-досуговые программы в структуре комплексного гостиничного продукта, осуществлять деловую коммуникацию при организации культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия, отбирать информационные и коммуникационные технологии для организации культурно-досуговой деятельности Имеет практический опыт: организации культурно-досуговой деятельности как с группами туристов, так и с индивидуальными туристами, разработки и реализации программ организации культурно-досуговой деятельности клиентов гостиничных комплексов, организации культурно-досуговых мероприятий в гостинице, использования информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности
Концепции современного естествознания	Знает: основные законы и специфику современного естествознания, основы взаимодействия между физическими, химическими, биологическими и социальными процессами в природе и обществе Умеет: обосновывать свою мировоззренческую позицию в области естествознания, проводить анализ и синтез естественнонаучной информации, применять полученные естественнонаучные знания при решении профессиональных задач, пользуясь современными научными методами в рамках поставленной цели Имеет практический опыт: использования инструментальной базы современного естествознания и методов обработки результатов измерения применительно к специфике туристской отрасли и гостиничной индустрии, проведения естественнонаучных измерений применительно к специфике туристской отрасли и индустрии гостеприимства
Производственная практика (сервисная) (4 семестр)	Знает: понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, структуру и содержание гостиничного продукта; виды

	гостиничных услуг, основные технологические циклы и процессы обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии, технику безопасности на конкретном предприятии и внутренние стандарты предприятия для обслуживания потребителя, основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на предприятии гостиничной индустрии, основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на гостиничном предприятии Умеет: использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий, 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, выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и указывать их в отчете по практике, предлагать мероприятия по решению проблем, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя Имеет практический опыт: продвижения и продажи гостиничного продукта и отдельных услуг с использованием информационных технологий, решения практических задач, связанных с организацией предоставления услуг потребителю, реализации технологического цикла обслуживания потребителей на основе клиентоориентированных технологий, безопасного обслуживания потребителя, на основе международных и российских нормативно-правовых актов, и внутренних стандартов предприятия, выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры предприятий гостиничной индустрии, выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры гостиничных предприятий
--	---

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
		5
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 курсовой работы	16	16
Подготовка к экзамену	10,5	10.5
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	18	14	4	0
2	Инновации в гостиничном сервисе	30	18	12	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Основные понятия инновационной деятельности	2
2	1	История технических инноваций в гостиничном сервисе	2
3	1	Классификация инноваций в индустрии гостеприимства.	2
4	1	Искусственный интеллект в гостиничном сервисе	2
5	1	Научные подходы к инновациям в гостиничном сервисе.	2
6	1	Основные свойства и характеристики сложных систем. Понятие инновационной сложной организационно-технической системы (ИСОТС).	2
7	1	Экономика и безопасность инноваций в гостиничном сервисе	2
8	2	Инновационный менеджмент в гостиничном сервисе	2
9	2	Основы инновационного моделирования и проектирования в гостиничном сервисе	2
10	2	Направления развития гостиничного сервиса	2
11	2	Концепция устойчивого развития индустрии гостеприимства	2
12	2	Экологизация как фактор устойчивого развития индустрии гостеприимства.	2
13	2	Национальная концепция развития туризма и гостиничного сервиса	2
14	2	Инновационный подход к организации отдыха и досуга в гостиничном	2

		сервисе	
15	2	Определение и оценка существующих и новых факторов и мотивировок в гостиничном сервисе	2
16	2	Состояние и перспективы развития туризма и гостиничного сервиса в регионе	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	История инновационного развития международных гостиничных цепей	2
2	1	Искусственный интеллект в гостиничном сервисе	2
3	2	Научные подходы к инновациям в гостиничном сервисе	2
4	2	Международная гостиничная цепь как сложная организационно-техническая система	2
5	2	Инновации в деятельности Международных гостиничных цепей	2
6	2	Направления развития сервиса в деятельности Международных гостиничных цепей	2
7	2	Концепция устойчивого развития Международных гостиничных цепей	2
8	2	Анализ результата устойчивого развития Международных гостиничных цепей	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	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. ил.	5	24
Подготовка курсовой работы	Информация с официальных сайтов гостиничных предприятий	5	16
Подготовка к экзамену	1. 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, [1] с. ил. 2. 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. ил.	5	10,5

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	5	Текущий контроль	Классификация инноваций в гостиничном сервисе	1	5	Критерии оценки 5 баллов – задание выполнено правильно и в полном объеме 4 балла – задание выполнено полностью, имеются замечания, не требующие обязательного устранения 3 балла – задание выполнено не полностью, есть существенные замечания 2 балла – задание не соответствует требованиям по объему, структуре, содержанию 0 баллов – задание не выполнено	экзамен
2	5	Текущий контроль	История гостиничной цепи	1	5	Критерии оценивания Титульный лист – 1 балл Полнота исторического обзора в контексте инноватики – 1 балл Логика и стиль изложения материала – 1 балл Биографические сведения об основателе гостиничной цепи и членах ее управляющей команды – 1 балл Соблюдение графика выполнения задания – 1 балл Задание не выполнено – 0 баллов	экзамен
3	5	Текущий контроль	ИИ ГС	1	5	Искусственный интеллект в гостиничном сервисе Критерии оценки Титульный лист и понятийное поле (цель, объект, предмет, задачи) – 1 балл Характеристика по виду гостиничного сервиса, обеспечиваемого предметами и оборудованием искусственного интеллекта – 1 балл Характеристика фирмы-производителя – 1 балл Разнообразие ассортимента данного вида оборудования – 1 балл Качество выполненного задания – 1 балл	экзамен

4	5	Текущий контроль	Научные подходы	1	10	10 – полное описание и логичное обоснование инновационных подходов на основе научных исследований 8 – полное описание, но есть замечания, не требующие обязательного исправления 6 – выбранные подходы не содержат достаточно обоснования для инноваций в гостиничном сервисе 2 – научные подходы не соответствуют гостиничной деятельности 0-задание не выполнено	экзамен
5	5	Текущий контроль	МГЦ как СОТС	1	5	Международная гостиничная цепь как сложная организационно-техническая система Критерии оценивания 5 баллов – задание выполнено правильно и в полном объеме 4 балла – задание выполнено, имеются замечания, не требующие обязательного устранения 3 балла – задание выполнено не полностью, есть существенные замечания 2 балла – задание не соответствует требованиям 0 баллов – задание не выполнено	экзамен
6	5	Текущий контроль	Инновации в гостиничном сервисе	1	5	Инновации в деятельности гостиничной цепи Критерии оценивания Титульный лист – 1 балл Определить понятийное поле для выполнения данного задания – 1 балл Полнота обзора гостиничной инноватики – 1 балл Логика и стиль изложения материала – 1 балл Соблюдение графика выполнения задания – 1 балл Задание не выполнено – 0 баллов	экзамен
7	5	Текущий контроль	Бренды	1	5	Анализ брендов гостиничной цепи в контексте инноваций гостиничного сервиса Критерии оценивания Таблица EXEL – 1 балл График по брендам – 1 балл Бренды по странам – 1 балл Сравнительный анализ – 1 балл Наличие ссылок – 1 балл	экзамен
8	5	Текущий контроль	Локация	1	10	ИННОВАЦИОННЫЙ ПОДХОД К ЛОКАЦИИ (РАСПОЛОЖЕНИЮ) ОБЪЕКТОВ ГОСТИНИЧНОЙ ЦЕПИ ПО СТРАНАМ, КОНТИНЕНТАМ Критерии оценивания Таблица EXEL – 2 балла Графики локации по странам – 2 балла	экзамен

						Графики локации по брендам – 2 балла Графики локации по странам, по брендам, по количеству отелей и по номерному фонду – 2 балла Наличие ссылок – 2 балла	
9	5	Текущий контроль	Устойчивость	1	10	УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА КАК ФАКТОР ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА Критерии оценки Таблица EXEL по показателям изменений и достижениям устойчивости – 2 балла Графики по показателям изменений и достижениям устойчивости – 2 балла Рабочие материалы (программы устойчивого развития и отчеты по устойчивому развитию) – 2 балла Интерпретация показателей в аналитической записке – 2 балла Наличие ссылок на источники – 2 балла	экзамен
10	5	Курсовая работа/проект	Защита КР	-	5	Критерии оценивания 5 баллов – отлично – курсовая работа соответствует всем требованиям по содержанию, оформлению, презентации, срокам выполнения, тема раскрыта полностью с учетом региональных особенностей, без замечаний по нормоконтролю 4 балла – 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 3 балла – 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) 2 балла – неудовлетворительно – КР не соответствует требованиям по структуре, содержанию, оформлению, презентации, не прошла открытую защиту 0 баллов – КР не сдана, не выполнена	кур- совые работы
11	5	Проме-	Компьютерное	-	40	5 отлично – 85-100 %	экзамен

		жуточная аттестация	тестирование в компьютерном классе			4 хорошо – 70-84% 3 удовлетворительно – 60-69% 2 неудовлетворительно – менее 60% 1 – не явился	
12	5	Бонус	Статья	-	10	Критерии оценивания аннотация и введение – 2 балла цель и задачи, методы исследования – 2 балла результаты исследования и их обсуждение – 2 балла ссылки (библиография) в соответствии с нормоконтролем – 2 балла. оригинальность – 2 балла	экзамен

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	+								+		+	+

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
Экзамен	308 (7Р)	Компьютерный класс . Программа Tester
Лекции	308 (7Р)	Компьютерный класс и мультимедийное оборудование
Практические занятия и семинары	308 (7Р)	Компьютерный класс