

3-1
2-3

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

ГОСУДАРСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ
ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

УТВЕРЖДАЮ:

Первый проректор  Л.А.Омельянович

08 2018 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ИННОВАЦИОННЫЕ ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Укрупненная группа: 43.00.00 Сервис и туризм

Программа высшего профессионального образования: магистратура

Направление подготовки: 43.04.03 Гостиничное дело

Магистерская программа: Гостиничное и ресторанное дело

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения: I очная, заочная

Учебный год: 2018-2019

Донецк
2018

Рабочая программа **Иновационные гостинично-ресторанные технологии** для студентов по направлению подготовки **43.04.03 Гостиничное дело** магистерская программа: **Гостиничное и ресторанное дело**

19 июня 2018 года № 30- 21 с.

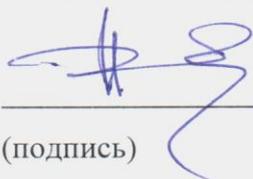
Разработчики: Кощавка Ирина Владимировна, ст. преподаватель



Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела

Протокол от "19" июня 2018 года № 30

Заведующий кафедрой



П. А. Заремба

(подпись)

(фамилия, инициалы)

СОГЛАСОВАНО:

И. О. декана ФРГБ



Л. В. Крылова

(подпись)

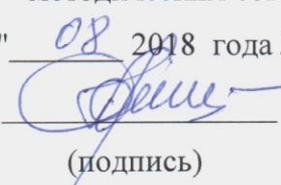
(фамилия, инициалы)

« 10 » 06 2018 года

Одобрено Учебно - методическим советом Университета

Протокол от "30" 08 2018 года № 1

Председатель



Л.А.Омельянович

(подпись)

© Кощавка И.В., 2018 год

© ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган- Барановского», 2018 год

1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование показателей	Укрупненная группа, направление подготовки (профиль, магистерская программа), специальности, программа высшего профессионального образования	Характеристика учебной дисциплины	
		очная форма обучения	заочная (очно-заочная) форма обучения
Количество зачетных единиц - 8 1-й семестр – 4 2-й семестр - 4	Укрупненная группа 43.00.00 «Сервис и туризм»	Вариативная	
Модулей - 2	Магистерская программа «Гостиничное и ресторанное дело»	Год подготовки:	
Смысловых модулей 1-й семестр – 3 2-й семестр - 3		I - й	I - й
Индивидуальные научно-исследовательские задания (название)		Семестр	
Общее количество часов - 288 1-й семестр – 144 2-й семестр - 144		1 – й / 2 – й	1 – й / 2 – й
Количество часов в неделю для очной формы обучения аудиторных 1-й семестр – 3 час. 2-й семестр - 4 час. самостоятельной работы студента 1-й семестр – 5 час. 2-й семестр - 4 час.	Программа высшего профессионального образования Магистратура	18 / 36 час.	8 / 6 час.
		Практические, семинарские занятия	
		36 / 36 час.	10 / 12 час.
		Лабораторные работы	
		-	-
		Самостоятельная работа	
		90 / 72 час.	126 / 126 час.
		Индивидуальные задания:	
Вид контроля: 1-й семестр – дифференцированный зачет 2-й семестр - курсовая работа, экзамен			

Примечания.

1. Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения - 1-й семестр – **54/90** ; 2-й семестр - **72/72**

для заочной формы обучения – 1-й семестр – **18/126** ; 2-й семестр - **18/126**

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели: сформировать у студентов представление о понятиях инновация, инновационная деятельность, инновационные процессы, определить место данных понятий в ресторанном бизнесе; формирование у студентов комплекса знаний по вопросам инновационных технологий в сфере гостинично - ресторанного хозяйства в современных условиях; ознакомление студентов со спецификой осуществления профессиональной деятельности в разнообразных средствах размещения; изучение студентами нормативной и законодательной баз и организационно-нормативной документации, лежащих в основе деятельности определенных типов предприятий размещения, а также формирование у студентов теоретических знаний об особенностях работы структурных подразделений различных специализированных средств размещения.

Задачи: теоретическая и практическая подготовка специалистов по вопросам организации гостинично - ресторанного хозяйства; получение студентами знаний в области гостиничной индустрии; исследование закономерностей формирования ассортимента кулинарной продукции и напитков специального назначения, детского питания, в гостинично-ресторанных комплексах, определения перспектив его развития для различных контингентов потребителей; ознакомление с основной философией подхода к созданию и предложению меню в заведениях ресторанного хозяйства различного формата; исследование развития новых форматов заведений ресторанного хозяйства и их трансформации в современном отечественном рынке; ознакомление с инновационными формами обслуживания и формами предоставления профессиональных услуг в заведениях ресторанного хозяйства; критический анализ теорий инновационного развития гостиничного хозяйства, характеристика инновационных признаков и форм развития экономики; обоснование необходимости применения методов прогнозирования и планирования нововведений на уровне гостиничных предприятий как инструментария реализации инновационных технологий; определение основных требований к построению системы организационных, социальных, инфраструктурных, технологических и экономических инноваций гостиничных предприятий.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

В структуре ООП учебная дисциплина М.1.Б.7. «Инновационные гостинично-ресторанные технологии» относится к базовой части профессионального цикла подготовки.

Ее изучению предшествует изучение таких дисциплин, как «Организация гостиничного хозяйства», «Организация работы предприятий питания», «Управление качеством продукции и услуг в гостиничной индустрии», «Мировое гостиничное хозяйство», «Инфраструктура отельного (гостиничного) и ресторанного хозяйства». Имея базовые знания об эволюции средств размещения, истории развития гостиничных услуг, процессах совершенствования форм гостиничного обслуживания, типах и видах организационных структур, организационных структур управления и формах управления гостиничными предприятиями, а также об организации рабочих процессов, о правилах формирования и предоставления гостиничных услуг, в предприятиях размещения, студенты подходят к детальному изучению организации работ в современных средствах размещения.

Содержательно она закладывает основы знаний и умений для освоения последующих дисциплин, в частности «Современные методы совершенствования гостинично-ресторанной деятельности», «Организация санаторно-курортного хозяйства», «Углубленное изучение организации гостинично-ресторанного хозяйства», а также успешного прохождения производственных практик и выполнения магистерских диссертаций.

Дисциплина изучается в 1-ом и 2-ом семестре в объеме:

лекции – 18/36 часов, практические занятия – 36/36 часов, самостоятельная работа – 90/72 часа, заканчивается зачетом/ экзаменом.

4. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины студент должен обладать следующими общекультурными компетенциями (ОК): способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (ОК-1); готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения (ОК-2); готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала (ОК-3).

В результате освоения дисциплины студент должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК): готовностью к организации и координации производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения (ПК-1); готовностью разрабатывать и внедрять инновации в деятельность гостиниц и других средств размещения, новые формы обслуживания потребителей (ПК-7); готовностью исследовать и оценивать эффективность инноваций в гостиничной индустрии (ПК-8); способностью разрабатывать и внедрять стандарты гостиничной деятельности (ПК-14); готовностью к совершенствованию гостиничной деятельности и формированию клиентурных отношений (ПК-15).

В результате изучения учебной дисциплины студент должен:

знать: типы инноваций в гостиничном хозяйстве; классификацию инноваций и инновационных процессов; понятие жизненного цикла инновации и инновационного процесса; нормативно-правовое регулирование инновационной деятельности; особенности организационных, социальных, инфраструктурных, технологических и экономических инноваций на современном этапе развития гостиничной индустрии; особенности проектирования инновационных услуг и процессов в гостиничном хозяйстве; методологические основы оценки эффективности инноваций.

уметь: самостоятельно с применением современных компьютерных технологий анализировать, обобщать, систематизировать и критически оценивать результаты исследований; быть способным к профессиональной адаптации обучения новым технологиям, отвечать за качество выполняемых работ и научную достоверность результатов; генерировать новые идеи, выявлять фундаментальные проблемы и формулировать задачи и определять пути исследования; соблюдать законодательные и правовые нормы при работе в различных средствах размещения, формировать организационную структуру и разрабатывать внутри гостиничные стандарты для различных средств размещения, создавать пакеты услуг, для средств размещения различной специализации, разбираться в материально-техническом оснащении и особенностях обеспечения безопасности в различных средствах размещения.

владеть: вопросами правового регулирования деятельности предприятия гостинично-ресторанного хозяйства; навыками критического восприятия информации; практическими навыками разработки нормативной и технологической документации с учетом новейших достижений в области инновационных технологий производства продукции питания и инноваций в сфере услуг.

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1-й семестр

Смысловой модуль 1. Сущность инновационного развития и планирования инноваций.

Тема 1. Сущностная характеристика инноваций, инновационных продуктов и услуг.

Тема 2. Прогнозирование и планирование нововведений на уровне гостиничных предприятий.

Тема 3. Понятие жизненного цикла инновации и инновационного процесса.

Смысловой модуль 2. Инновационные процессы в гостиничном хозяйстве.

Тема 4. Организационные и социальные инновационные процессы в гостиничном хозяйстве.

Тема 5. Инфраструктурные инновационные процессы в гостиничном хозяйстве.

Тема 6. Технологические инновации гостиничных предприятий.

Тема 7. Экономические инновации в гостиничном бизнесе.

Смысловой модуль 3. Комплексная оценка эффективности инновационной деятельности гостиничного предприятия.

Тема 8. Общие показатели эффекта и эффективности инноваций в гостиничном хозяйстве.

Тема 9. Оценка эффективности инновационного проекта гостиничного предприятия.

2-й семестр

Смысловой модуль 1. Современное развитие форматов предприятий ресторанного хозяйства

Тема 1. Современные форматы предприятий ресторанного хозяйства.

Тема 2. Особенности создания меню для предприятий ресторанного хозяйства современных форматов.

Смысловой модуль 2. Инновационные формы обслуживания в ресторанном хозяйстве

Тема 3. Характеристика мероприятий формата «гала-ивент» и опыт их внедрения в отечественной и мировой практике ресторанного хозяйства.

Тема 4. Особенности организации выездных услуг барменов (кейтеринг-бар).

Смысловой модуль 3. Современные тенденции внедрение и развитие номенклатуры дополнительных услуг в сфере ресторанной индустрии

Тема 5. Основные условия для внедрения новой услуги в заведении ресторанного хозяйства.

Тема 6. Инновационные формы предоставления специфических профессиональных услуг в ресторанном хозяйстве.

6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						заочная форма обучения					
	всего						всего					
		л.	п.	лаб.	инд.	с.р.с		л.	п.	лаб.	инд.	с.р.с
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1 (1-й семестр)												
Смысловой модуль 1. <u>Сущность инновационного развития и планирования инноваций.</u>												
Тема 1. Сущностная характеристика инноваций, инновационных продуктов и услуг.	14	2	2			10	17	1	2			14
Тема 2. Прогнозирование и планирование нововведений на уровне гостиничных предприятий.	14	2	4			8	13	-	1			12
Тема 3. Понятие жизненного цикла инновации и инновационного процесса.	14	2	4			8	12	1	1			10
Итого по смысловому модулю 1	42	6	10			26	42	2	4			36
Смысловой модуль 2. <u>Инновационные процессы в гостиничном хозяйстве.</u>												
Тема 4. Организационные и социальные инновационные процессы в гостиничном хозяйстве.	18	2	4			12	20	1	1			18
Тема 5. Инфраструктурные инновационные процессы в гостиничном хозяйстве.	18	2	4			12	18	1	1			16
Тема 6. Технологические инновации гостиничных предприятий.	18	2	4			12	18	1	1			16

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Тема 7. Экономические инновации в гостиничном бизнесе.	18	2	4			12	16	1	1			14
Итого по смысловому модулю 2	72	8	16			48	72	4	4			64
Смысловой модуль 3. <u>Комплексная оценка эффективности инновационной деятельности гостиничного предприятия.</u>												
Тема 8. Общие показатели эффекта и эффективности инноваций в гостиничном хозяйстве.	14	2	4			8	14	1	1			12
Тема 9. Оценка эффективности инновационного проекта гостиничного предприятия.	16	2	6			8	16	1	1			14
Итого по смысловому модулю 3	30	4	10			16	30	2	2			26
Всего часов по модулю 1 (1-й семестр)	144	18	36			90	144	8	10			126
Модуль 2 (2-й семестр)												
Смысловой модуль 1. <u>Современное развитие форматов предприятий ресторанного хозяйства</u>												
Тема 1. Современные форматы предприятий ресторанного хозяйства.	22	4	6			12	23	1	2			20
Тема 2. Особенности создания меню для предприятий ресторанного хозяйства современных форматов.	24	6	6			12	25	1	2			22
Итого по смысловому модулю 1	46	10	12			24	48	2	4			42

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Смысловой модуль 2. Инновационные формы обслуживания в ресторанном хозяйстве												
Тема 3. Характеристика мероприятий формата «гала-ивент» и опыт их внедрения в отечественной и мировой практике ресторанного хозяйства.	24	6	6			12	25	1	2			22
Тема 4. Особенности организации выездных услуг барменов (кейтеринг-бар).	26	8	6			12	23	1	2			20
Итого по смысловому модулю 2	50	14	12			24	48	2	4			42
Смысловой модуль 3. Современные тенденции внедрение и развитие номенклатуры дополнительных услуг в сфере ресторанной индустрии												
Тема 5. Основные условия для внедрения новой услуги в заведении ресторанного хозяйства.	24	6	6			12	25	1	2			22
Тема 6. Инновационные формы предоставления специфических профессиональных услуг в ресторанном хозяйстве	24	6	6			12	23	1	2			20
Итого по смысловому модулю 3	48	12	12			24	48	2	4			42
Всего часов по модулю 2 (2-й семестр)	144	36	36			72	144	6	12			126
Общее количество часов	288	54	72			162	288	14	22			252

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

N п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Не запланированы		

8. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

N п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1-й семестр			
1	Организационные инновации в гостиничном хозяйстве.	2	2
2	Социальные инновации в гостиничном хозяйстве.	4	1
3	Инфраструктурные инновации в гостиничном хозяйстве.	4	1
4	Технологические инновации гостиничных предприятий.	4	1
5	Экономические инновации в гостиничном бизнесе.	4	1
6	Прогнозирование и планирование нововведений в гостинице.	4	1
7	Разработка жизненного цикла инновации и инновационного процесса.	4	1
8	Расчет показателей эффекта и эффективности инноваций в гостиничном хозяйстве.	4	1
9	Оценка эффективности инновационного проекта гостиницы.	6	1
	Всего	36	10
2-й семестр			
1	Разработка организационных программ заведений ресторанного хозяйства современных форматов	6	2
2	Разработка и составление современных инновационных видов меню	6	2
3	Особенности обслуживания при организации мероприятий новых современных форматов	6	2
4	Изучение современных услуг ресторанного хозяйства	6	2
5	Организация работы кейтеринг-бара	6	2
6	Изучение и разработка классификатора специфических услуг заведений ресторанного хозяйства	6	2
	Всего	36	12

9. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

N п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Не запланированы		

10. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

N п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1-й семестр			
1	Сущностная характеристика инноваций, инновационных продуктов и услуг.	10	14
2	Прогнозирование и планирование нововведений на уровне гостиничных предприятий.	8	12
3	Понятие жизненного цикла инновации и инновационного процесса.	8	10
4	Организационные и социальные инновационные процессы в гостиничном хозяйстве.	12	18
5	Инфраструктурные инновационные процессы в гостиничном хозяйстве.	12	16
6	Технологические инновации гостиничных предприятий.	12	16
7	Экономические инновации в гостиничном бизнесе.	12	14
8	Общие показатели эффекта и эффективности инноваций в гостиничном хозяйстве.	8	12
9	Оценка эффективности инновационного проекта гостиничного предприятия.	8	14
	Всего	90	126
2-й семестр			
1	Новые форматы современных заведений ресторанного хозяйства и их развитие на отечественном рынке	12	20
2	Современные тенденции внедрения и развития номенклатуры дополнительных услуг в сфере ресторанной индустрии	12	22
3	Внедрение профессии бариста в ресторанной отрасли Украины. Искусство создания шоколада, шоколадный кейтеринг.	12	22
4	Профессия виталье и фумилье. Основные требования Сигарный кейтеринг. Культура потребления сигар.	12	20
5	Расчет систем обслуживания: виды раздач, требования унификации и специализации, подбор количества работников и их специализация.	12	22
6	Разработка портфеля бесплатных услуг. Бесплатные услуги как многовариантный способ повышения имиджа заведения ресторанного хозяйства и возможности создать круг лояльных гостей.	12	20
	Всего	72	126

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ

1. Инновации в сфере стандартизации гостиничных услуг.
2. Новые методы в процессе управления персоналом отеля.
3. Новейшие подходы к организации маркетинговой деятельности гостиничных предприятий.
4. Применение инноваций в продвижении гостиничного продукта.
5. Новые методы стимулирования труда персонала гостиницы.
6. Новейшие тенденции в перепланировке помещений и модернизации зданий отеля.
7. Исследование рынка материалов для ремонта, реконструкции и модернизации гостиничных предприятий.
8. Применение новейших систем отопления и водоснабжения на предприятиях гостиничного хозяйства.
9. Применение новейших систем воздушного обмена и искусственного освещения на предприятиях гостиничного хозяйства.
10. Внедрение новейших систем обеспечения безопасности гостиничных предприятий и требования к их эксплуатации.
11. Новейшие прогрессивные методы бронирования услуг в отеле.
12. Новейшие прогрессивные методы регистрации гостей и учета услуг, предоставляемых клиентам.
13. Инновации в обслуживании гостей этажными службами.
14. Новейшие технические средства и системы, обеспечивающие процесс уборки номерного фонда и нежилых помещений гостиницы.
15. Внедрение инноваций в сферу предоставления дополнительных услуг.
16. Применение новейших информационных систем в гостиничном хозяйстве.
17. Инновационный подход к организации конгресс-мероприятий в гостинице в период низкого сезона.
18. Исследования новаций в АСУГ.
19. Исследование инноваций в организации гостиничного номера.
20. Инновационные подходы к организации питания клиентов гостиницы.
21. Инновационные подходы к предоставлению гостиничных услуг в транзитных отелях.
22. Применение мобильных технологий в деятельности предприятий гостинично-ресторанного хозяйства.
23. Внедрение аромамаркетинга в деятельность гостиничного предприятия.
24. Внедрение мультимедийных технологий в гостиничном предприятии.
25. Новации в системах безопасности гостиничного предприятия.
26. Инновационные подходы к организации эко-услуг в отеле.
27. Новейшие виды гостиниц и перспективы их развития.
28. Применение вендинга в гостинично-ресторанных комплексах.
29. Инновационные подходы к технологии уборочных работ в гостиницах.
30. Исследования он-лайн репутации отеля.
31. Внедрение новых видов оборудования на предприятиях ресторанного хозяйства при гостиничном комплексе.
32. Внедрение новейших услуг в деятельность предприятий ресторанного хозяйства при отеле.
33. Инновационные подходы к организации услуг room service в гостинично-ресторанных комплексах.

*Примечание: порядковый номер задания для курсовой работы соответствует порядковому номеру студента в списке группы.

12. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Крылова Л.В. Инновационные гостинично - ресторанные технологии: Учебное пособие для студентов направлений подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» специализация «Гостиничное и ресторанное дело» очной и заочной форм обучения / Л.В. Крылова, И.В. Кошавка – Донецк: ДонНУЭТ, 2018. – 153с.

2. Кошавка И.В. Инновационные гостинично-ресторанные технологии: [Текст] методические указания для выполнения курсовой работы для студ. направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» специализации «Гостинично-ресторанное дело» оч. и заоч. форм обучения / И.В. Кошавка, В.В. Дыбок. ГОВ ПО Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, каф. гостиничного и ресторанного дела. - Донецк: Донецк, 2018. - 20с.

3. Кошавка И. В. Инновационные гостинично-ресторанные технологии: метод. указания для выполнения практических занятий для студ.направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело», профиль «Гостиничное дело» специализация «Гостинично-ресторанное дело»оч. и заоч. форм обучения / И.В. Кошавка, В.В. Дыбок. ГОВ ПО Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, каф. гостиничного и ресторанного дела. - Донецк: Донецк, 2017. - 32 с.

13. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕМЫ ЭССЕ, РЕФЕРАТОВ

1. Социальные предпосылки и история развития сферы сервиса в России.
2. Нормативно-правовое регулирование сервисной деятельности.
3. Перспективные направления совершенствования сферы сервиса в современных условиях.
4. Использование информационных технологий в сервисной деятельности.
5. Сервисная деятельность с учетом национальных и других особенностей обслуживания.
6. Особенности профессионального поведения работника ресторана.
7. Корпоративная этика ресторана.
8. Жалобы и конфликты с гостями ресторана.
9. Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана.
10. Современное состояние и основные направления развития ресторанного сервиса.
11. Особенности ресторанного сервиса в России и за рубежом.
12. Прогрессивные технологии продвижения ресторанной продукции на рынке услуг.
13. Тенденции развития современного ресторанного сервиса г. Москвы.
14. Проблемы качества и безопасности услуг в практике ресторанного сервиса.
15. Современные проблемы в развитии сервисной деятельности.
16. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей.
17. Современные системы управления персоналом сферы сервиса.
18. Система управления залом ресторана и сервисными услугами.
19. Основные виды корпоративных тренингов в ресторанах.
20. Инновационные технологии управления обслуживающим персоналом в ресторане.
21. Карта вин и особенности ее составления для ресторанов различных кухонь.
22. Система обслуживания в сервисной деятельности.
23. Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса.
24. Сервисное взаимодействие в процессе продажи и предоставления услуги.
25. Конфликты в сфере сервиса и их разрешения.
26. Воздействие культуры на поведение потребителя. Виды сервисной деятельности.
27. Перспективы сервиса XXI в.

28. Место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человека.
29. Социальная защита людей в сервисной деятельности.
30. Роль сервисной деятельности в активизации жизнедеятельности человека.

*Примечание: порядковый номер задания для реферата соответствует порядковому номеру студента в списке группы.

ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

1. Средства размещения – главная составляющая мировой туристской индустрии.
2. Классификация и характеристика средств размещения, рекомендуемая ВТО (4 группы средств размещения).
3. Гостиница – главное средство размещения. Классификационные признаки гостиницы.
4. Российская и зарубежные классификации гостиниц по уровню комфорта.
5. Характеристики конгресс-отеля и бизнес-отеля.
6. Российская и зарубежная классификации гостиничных номеров.
7. Типология средств размещения.
8. Характеристика отеля «кондоминимум-таймшер», перспективы развития российского клубного отдыха.
9. Характеристика отелей «Люкс» и отелей среднего класса.
10. Характеристика перспективы развития отелей экономического класса.
11. Московские отели – памятники архитектуры.
12. Малый отель как вид современного коммерческого предприятия размещения.
13. Государственное регулирование и концепция развития малых отелей в крупных мегаполисах.
14. Особенности и специфика работы санаторно-курортного предприятия (курорт-отеля).
15. Характеристика туристической гостиницы и молодежной гостиницы – хостел.
16. Типы специализированных и экзотических средств размещения.
17. Перспективы развития специализированных средств размещения.
18. Характеристика апарт-отелей. Специфические особенности апарт-отелей.
19. Характеристика и перспективы развития ботелей.
20. Характеристика и специфические особенности флотелей
21. Характеристика и перспективы развития казино-отелей.
22. Характеристика и перспективы развития мотелей на территории РФ.
23. Специфические особенности конечного и транзитного мотелей.
24. Характеристика и специфические особенности бутик-отеля.
25. Характеристика СПА-отеля. Предпосылки создания Велнес-индустрии.
26. Целевой рынок СПА отелей, тенденции развития и специфические особенности организации работы СПА – отелей.
27. Индивидуальные средства размещения, характеристика и тенденции развития частных средств размещения в России.
28. Специфические особенности экзотических средств размещения.
29. Характеристика средств размещения, предназначенных для сельского отдыха (туристские деревни, фермы, шале, кемпинги...).
30. Характеристика и организация обслуживания мобильных средств размещения.

*Примечание: порядковый номер задания для контрольной работы соответствует порядковому номеру студента в списке группы.

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ

1. Основные понятия: сервисная деятельность как наука; сервис; предмет сервисная деятельность; потребность; сервисная деятельность как сфера человеческой деятельности; сфера обслуживания; обслуживание.
2. Основные понятия: качество услуги; качество обслуживания; уровень качества услуги; культура сервиса; контактная зона; предоставление услуги; заказ на услугу; услуга и признаки услуги.
3. Принципы современного сервиса.
4. Виды разновидности услуг и сервисной деятельности.
5. Факторы услуги и виды сервисной деятельности.
6. Организационные основы сервисной деятельности.
7. Дайте определение "инновации".
8. В чем состоят основная и дополнительные функции инноваций?
9. Перечислите основные принципы классификации инноваций.
10. Дайте определение и приведите особенности социальных инноваций.
11. Дайте определение материально-технических инноваций.
12. Что такое продуктовые инновации?
13. Что такое процессные инновации?
14. Приведите виды процессов распространения инноваций.
15. В чем состоит содержание процесса диффузии инноваций?
16. Перечислите основные свойства инноваций.
17. Дайте определение и перечислите стадии жизненного цикла инновации.
18. Дайте определение и перечислите стадии жизненного цикла продукта.
19. Дайте определение и перечислите стадии жизненного цикла технологии.
20. Что такое "рутинизация технологии"?
21. Что такое инновационный процесс и перечислите его основные стадии?
22. Опишите основные действия на стадии производства инновационного процесса.
23. Перечислите основные действия на стадии сбыта (потребления) инновационного процесса.
24. Классификация признаки предприятий сервиса.
25. Особенности сервисных предприятий.
26. Показатели эффективности деятельности сервисной организации.
27. Персонал сервисной организации и их понятие.
28. Поведение потребителя и сервисное взаимодействие.
29. Ролевые отношения в сервисном взаимодействии.
30. Социально культурные характеристики.
31. Социально-профессиональные группы.
32. Демографические группы.
33. Социально-психологические характеристики.
34. Нормативно-правовые аспекты сервисной деятельности.
35. Лицензирование сервисной деятельности.
36. Сертификация работ и услуг, цель сертификации, основные требования при сертификации.
37. Понятие сертификата соответствия, ее виды и уровни.
38. Выдача сертификата соответствия.
39. Стандартизация и ее задачи.
40. Ресторанный сервис и основные тенденции ресторанного сервиса.
41. Месторасположение и ассортиментная политика.
42. Ресторанный сервис и его характеристика.
43. Задачи ресторатора.
44. Рестораны как субъекты инфраструктуры рынка.

45. Характеристика франчайзинга, франшизы, мастер франчайзинга, роялти и проверки ресторанов франчайзером.
46. Особенности создания ресторанных цепей.
47. Особенности и характеристики независимых ресторанов.
48. Особенности и характеристики сетевых ресторанов.
49. Особенности и характеристики демократичных ресторанов.
50. Ресторан в глазах потребителя и различие.
51. Ассортиментная политика и основные особенности создания рентабельного предприятия.
52. Современный подход к созданию предприятия в сфере ресторанного сервиса.
53. Последовательность согласования при открытии и создании предприятий общественного питания.
54. Государственная регистрация юридического лица и кадровая политика ресторана.
55. Классификация ресторанов по ГОСТ.
56. Классификация ресторанов по количеству звезд.
57. Классификация ресторанов по ценовой политике.
58. Перечень документов обеспечивающих создание условий безопасности услуг.
59. Организационные основы сервисной деятельности.
60. Особенности организации и функционирования сервисных организаций.

*Примечание: вопросы к зачету для студентов заочной формы обучения.

2-й семестр

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЭКЗАМЕНУ

1. Определение понятий «Средства размещения» и «гостиница», рекомендуемые ВТО.
2. Средства размещения коллективные и индивидуальные.
3. Классификация средств размещения, рекомендуемая ВТО.
4. Классификация гостиничных номеров в РФ.
5. Классификационные признаки гостиниц и других средств размещения.
6. Классификация гостиниц по уровню комфорта в РФ и за рубежом.
7. Дополнительные и сопутствующие услуги гостиницы.
8. Нормативно-правовая основа деятельности российских гостиниц.
9. Специализация гостиничных предприятий.
10. Типы средств размещения.
11. Характеристика «Люкс»-отелей и отелей среднего класса.
12. Характеристика отелей экономического класса.
13. Московские отели – памятники архитектуры.
14. Малый отель как вид современного коммерческого предприятия размещения.
15. Предпосылки появления и тенденции развития малых отелей.
16. Развитие малых отелей на новых рекреационных территориях.
17. Концепция создания в Москве сети малых гостиниц.
18. Курортные отели как вид социальных средств размещения.
19. Специфические особенности курортных отелей.
20. Особенности обеспечения безопасности санаторно-курортных предприятий.
21. Туристические гостиницы, туристические деревни, молодежные гостиницы – хостелы, экзотические средства размещения.
22. Предпосылки появления специализированных средств размещения (на примере международных гостиничных цепей).
23. Типы специализированных современных средств размещения.
24. Характеристика мотелей. 24. Характеристика, тенденции развития и специфические особенности апарт-отелей.

25. Характеристика и тенденции развития Ботелей и Флотелей как современных средств размещения.
26. Характеристика казино-отелей, перспективы развития казино-отелей на территории РФ, специфические особенности работы казино-отелей.
27. Характеристика Конгресс-отелей и бизнес-отелей.
28. Характеристика, тенденции развития и специфические особенности работы мотелей.
29. Организация обслуживания автотуристов, архитектурные разновидности современных мотелей и особенности размещения рекламы мотелей.
30. Характеристика бутик-отеля. Специфические особенности работы бутик-отеля.
31. Характеристика СПА-отеля.
32. Характеристика гостиницы – хостел.
33. Особенности клубных отелей.
34. Индивидуальные средства размещения.
35. Характеристика частных средств размещения.
36. Классификации гостиниц.
37. Категории номеров в российских гостиничных предприятиях.
38. Развитие частных средств размещения в России. Российское законодательство об аренде частного жилья.
39. Характеристика экзотических средств размещения.
40. Характеристика редких средств размещения – ферм, шале, коттеджей и кемпингов.
41. Характеристика бизнес-отелей. Специфика культуры ресторанного сервиса.
42. Рестораны: виды, классы, основные требования.
43. Структура и классификация услуг ресторана. Правила оказания услуг.
44. Технология работы с персоналом.
45. Производственная деятельность ресторана.
46. Система управления залом ресторана и сервисными услугами.
47. Виды торговых помещений ресторана, их назначение, оснащение.
48. Структурирование карты вин и сигарной карты.
49. Классификация и характеристика методов и форм обслуживания.
50. Методы подачи блюд.
51. Организация процесса обслуживания потребителей в зале.
52. Основы международной практики обслуживания.
53. Сервисные направления при сервировке стола.
54. Способы предложения блюд и напитков по новым технологиям.
55. Сервировка стола для завтрака, обеда, ужина.
56. Дипломатические приемы: виды, особенности организации.
57. Сервисные технологии проведения банкета с полным обслуживанием.
58. Сервисные технологии проведения банкета с частичным обслуживанием.
59. Сервисные технологии проведения банкета-коктейля.
60. Сервисные технологии проведения банкета-чая.
61. Особенности обслуживания тематических мероприятий.
62. Ускоренные формы обслуживания: шведский стол, бизнес-ланч, воскресный бранч, кофе-брейк.
63. Технологии продвижения ресторанной продукции на рынке услуг.
64. Виды меню, их характеристика. Требования к составлению и оформлению.
65. Мерчандайзинг в ресторанном сервисе.
66. Прогрессивные сервисные технологии, используемые в ресторанах.
67. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.
68. Современные технологии проведения банкета-фуршета.
69. Инновационная технология управления персоналом ресторана.
70. Использование тренингов и ролевых игр в вопросах управления и развития персонала ресторана.

71. Мотивация и оценка деятельности обслуживающего персонала ресторана.
72. Совершенствование сервисной деятельности в ресторане.
73. Перечень документов обеспечивающих создание условий безопасности услуг.
74. Стандартизация и сертификация в ресторанном сервисе.
75. Новшества в работе официанта. Основные ошибки в работе шеф-повара. Инновации в работе руководителя.
76. Пути внедрения профессии виталье (фумилье) и культуры потребления сигар на рынке ресторанных услуг.
77. Пути внедрения профессии "тепан – повар".
78. Бариста, характеристика профессии, основные требования и профессиональные обязанности.
79. Флейринг, характеристика, принципы организации.
80. Сомелье, его обязанности, правила, основные методы и формы работы.

14. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

За зачет (1-й семестр)

Текущее тестирование и самостоятельная работа									Сумма в балах
Смысловой модуль №1			Смысловой модуль № 2				Смысловой модуль №3		
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	
10	10	10	10	10	10	10	15	15	100

T1, T2, T3 – темы смыслового модуля 1

T4, T5, T6, T7 – темы смыслового модуля 2

T8, T9 – темы смыслового модуля 3

За экзамен (2-й семестр)

Текущее тестирование и самостоятельная работа						Итого текущий контроль в балах	Итоговый контроль (экзамен)	Сумма в балах
Смысловой модуль №1		Смысловой модуль № 2		Смысловой модуль №3				
T1	T2	T3	T4	T5	T6			
5	5	10	10	5	5	40	60	100

T1, T2, – темы смыслового модуля 1

T3, T4, – темы смыслового модуля 2

T5, T6, – темы смыслового модуля 3

За выполнение курсовой работы

Пояснительная записка	Иллюстративная часть	Защита работы	Сумма в балах
до 45 баллов	до 15 баллов	до 40 баллов	100

Шкала оценивания: национальная и ECTS

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости и шкалы ECTS

По шкале ECTS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
A	90-100	«Отлично» (5)	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
B	80-89	«Хорошо» (4)	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10%)
C	75-79		в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%)
D	70-74	«Удовлетворительно» (3)	неплохо, но со значительным количеством недостатков
E	60-69		выполнение удовлетворяет минимальные критерии
FX	35-59	«Неудовлетворительно» (2)	с возможностью повторной аттестации
F	0-34		с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)

15. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная

1. Крылова Л.В. Инновационные ресторанные технологии: Электронный конспект лекций для студентов направлений подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» специализация «Гостинично-ресторанное дело» очной и заочной форм обучения / Л.В. Крылова, И.В. Кошавка – Донецк: ДонНУЭТ, 2016. – 153с.

2. Специальные и инновационные виды обслуживания на предприятиях: Методические указания для самостоятельного изучения курса и выполнения контрольной работы для студентов направления подготовки: 19.04.04 «Технология продукции и организация общественного питания», специализация «Технологии в ресторанном хозяйстве» очной и заочной форм обучения/ Л.В. Крылова, И.В. Кошавка – Донецк: ДонНУЭТ, 2017. – 32с.

Дополнительная

1. ГОСТ 31984-2012. Услуги общественного питания. Общие требования.
2. ГОСТ 31985-2013. Услуги общественного питания. Термины и определения.
3. ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
4. ГОСТ Р 55051-2012. Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу.
5. ГОСТ 32692-2014. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.

6. ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.

7. ГОСТ 32691-2014. Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях общественного питания.

8. Кононыхин С.В. Организация гостиничного и ресторанного хозяйства: Учебное пособие. – Донецкий институт туристического бизнеса. – Донецк, 2010. – 300с.

9. Мазараки А. А. Организация обслуживания в предприятиях ресторанного хозяйства: учебник для вузов / А. А. Мазараки, Н. П. Благополучная, И. И. Гаевой, А. М. Григоренко, Т. Е. Литвиненко, Г. Т. Пятницкая, Н. А. Пятницкая, А. М. Расулова, М. Л. Светличная. - М.: КНТЭУ, 2005. - 632 с.

Электронные ресурсы

1. Крылова Л.В. Инновационные ресторанные технологии: Электронный конспект лекций для студентов направлений подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» специализация «Гостинично-ресторанное дело» очной и заочной форм обучения / Л.В. Крылова, И.В. Кошавка – Донецк: ДонНУЭТ, 2016. – 153с.

2. Кошавка И.В. Инновационные гостинично-ресторанные технологии: конспект лекций (электронный ресурс учебного курса дистанционного обучения системы Moodle) / И.В. Кошавка. – Донецк: ДонНУЭТ, 2017.

16. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Национальная электронная библиотека [Электронный ресурс].- Режим доступа <<https://xn--90ax2c.xn--p1ai/>>. – Загл. с экрана. В режиме свободного доступа

2. Научная библиотека ГО ВПО «ДонНУЭТ» [Электронный ресурс].- Режим доступа <<http://library.donnuet.education/>>. – Загл. с экрана. В режиме свободного доступа

3. Кулинарный блог [Электронный ресурс].- Режим доступа <<http://www.zavtraka.net/>>. – Загл. с экрана. В режиме свободного доступа

4. Главный портал индустрии гостеприимства и питания [Электронный ресурс].- Режим доступа <<http://www.horeca.ru/>>. – Загл. с экрана. В режиме свободного доступа

5. Журнал о рознице и инновациях [Электронный ресурс].- Режим доступа <<https://www.retail-loyalty.org/>>. – Загл. с экрана. В режиме свободного доступа

6. Все о ресторанном бизнесе России [Электронный ресурс]. - Режим доступа <<https://e.vkusov.net/>>. – Загл. с экрана. В режиме свободного доступа

7. Путеводитель по миру [Электронный ресурс].- Режим доступа <<http://www.galopom.com.ua/>>. – Загл. с экрана. В режиме свободного доступа

8. Аналитика гостиничного бизнеса России [Электронный ресурс].- Режим доступа <<https://www.hotelmarketdata.ru/>>. – Загл. с экрана. В режиме свободного доступа

9. Портал про гостиничный бизнес [Электронный ресурс].- Режим доступа <<http://prohotel.ru/>>. – Загл. с экрана. В режиме свободного доступа

17. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Инновационные гостинично – ресторанные технологии» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: лекционная мультимедийная аудитория 3534 и специализированная лаборатория 3631 для проведения практических занятий. Мультимедийная аудитория укомплектована мультимедийным проектором, проекционным экраном, ноутбуком. Преподаватель имеет возможность проводить лекции, практические занятия, презентации, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения.

Дисциплина обеспечена комплектом презентаций и видеоматериалов по темам, необходимыми учебными пособиями и учебной литературой для освоения учебного курса.

18. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчество	Должность (для совместителей место основной работы, должность)	Наименование учебного заведения, которое окончил (год окончания, специальность, квалификация по диплому)	Ученая степень, шифр и наименование научной специальности, ученое звание, какой кафедрой присвоено, тема диссертации	Повышение квалификации (наименование организации, вид документа, тема, дата выдачи)
Кощавка Ирина Владимировна	Старший преподаватель	Донбасская государственная академия строительства и архитектуры, 2000г., «Промышленное и гражданское строительство», инженер-строитель		Институт последиplomного образования ДонНУЭТ имени Михаила Туган-Барановского, Администрирование Модуля «Деканат» системы Moodle Свидетельство о повышении квалификации 12СПК 997462 от 26.12.14г.

Программа составлена в соответствии с требованиями ГОС ВПО и учебным планом по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело магистерской программы Гостиничное и ресторанное дело.