Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.10.2026 15:00:03
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебно-методической работе
_____Л. В. Крылова
«25» марта 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.08 ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА

Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм
(код, наименование)
Образовательная программа высшего образования – программа магистратуры
Направление подготовки 43.04.01 Сервис
(код, наименование)
Магистерская программа: Социально-культурный сервис
(наименование)
Факультет ресторанно - гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:
очная форма обучения 1, 2 курс
заочная форма обучения 1, 2 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Донецк
2026

Рабочая программа дисциплины Б1.О.08 «Инновационные технологии социально-культурного сервиса» для обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, магистерская программа Социально-культурный сервис, разработанная в соответствии с ОПОП ВО для набора обучающихся 2026 года.

Разработчик: Кощавка Ирина Владимировна, к.э.н., доцент кафедры сервиса и гостиничного дела

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела
Протокол от «20» февраля 2026 года № 16

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела
КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА
_____ Я.В. Дегтярева
(подпись) (инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО
Декан факультета ресторанно-гостиничного бизнеса
_____ И.В. Кощавка
(подпись) (инициалы, фамилия)

Дата «24» февраля 2026 года

ОДОБРЕНО
Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО "ДОННУЭТ"
Протокол от «25» марта 2026 года № 8
Председатель _____ Л.В. Крылова
(подпись) (инициалы, фамилия)

© Кощавка И.В., 2026 год
© Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2026 год

1. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

I семестр

<table>
<tr><td rowspan="2">Наименование показателя</td><td rowspan="2">Наименование укрупненной группы направлений подготовки, направление подготовки, магистерская программа, программа высшего образования</td><td colspan="2">Характеристика дисциплины</td></tr>
<tr><td>очная форма обучения</td><td>заочная/ очно-заочная форма обучения</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Количество зачетных единиц – 6
1-й семестр – 3</td><td>Укрупненная группа направлений подготовки
43.00.00 Сервис и туризм</td><td colspan="2" rowspan="2">Обязательная часть</td></tr>
<tr><td>Направление подготовки
43.04.01 Сервис</td></tr>
<tr><td>Модулей – 2</td><td rowspan="5">Магистерская программа
Социально-культурный сервис</td><td colspan="2">Год подготовки</td></tr>
<tr><td>Смысловых модулей:
1-й семестр – 2</td><td>1-й</td><td>1-й</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Общее количество часов – 216
1-й семестр – 72</td><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td>2 – й</td><td>1 – й</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лекции</td></tr>
<tr><td rowspan="12">Количество часов в неделю для очной формы обучения:
аудиторных
1-й семестр – 3
самостоятельной работы обучающегося
1-й семестр – 1,84</td><td rowspan="12">Программа высшего образования – программа магистратуры</td><td>16 час.</td><td>6 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Практические, семинарские занятия</td></tr>
<tr><td>30 час.</td><td>6 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лабораторные занятия</td></tr>
<tr><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостоятельная работа</td></tr>
<tr><td>24,95 час.</td><td>88,55 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Индивидуальные задания*:</td></tr>
<tr><td>0,8 час.</td><td>1,2 час.</td></tr>
<tr><td>2ТМК</td><td>Контрольная работа</td></tr>
<tr><td colspan="2">Форма промежуточной аттестации:
(зачёт, экзамен)</td></tr>
<tr><td>Зачёт</td><td>Зачёт</td></tr>
</table>

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения

1-й семестр – **46/24,95**

для заочной формы обучения

1-й семестр – **12/88,55**

II семестр

<table>
<tr><td rowspan="2">Наименование показателя</td><td rowspan="2">Наименование укрупненной группы направлений подготовки, направление подготовки, магистерская программа, программа высшего образования</td><td colspan="2">Характеристика дисциплины</td></tr>
<tr><td>очная форма обучения</td><td>заочная/ очно-заочная форма обучения</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Количество зачетных единиц – 6
2-й семестр - 3</td><td>Укрупненная группа направлений подготовки
43.00.00 Сервис и туризм</td><td colspan="2" rowspan="2">Обязательная часть</td></tr>
<tr><td>Направление подготовки
43.04.03 Гостиничное дело</td></tr>
<tr><td>Модулей – 2</td><td rowspan="5">Магистерская программа
Гостиничное и ресторанное дело</td><td colspan="2">Год подготовки</td></tr>
<tr><td>Смысловых модулей:
2-й семестр - 4</td><td>2-й</td><td>1-й</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Общее количество часов – 216
2-й семестр - 144</td><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td>3 – й</td><td>2 – й</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лекции</td></tr>
<tr><td rowspan="15">Количество часов в неделю для очной формы обучения:
аудиторных
2-й семестр - 2
самостоятельной работы обучающегося
2-й семестр - 0,41</td><td rowspan="15">Программа высшего образования – программа магистратуры</td><td>16 час.</td><td>6 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Практические, семинарские занятия</td></tr>
<tr><td>16 час.</td><td>6 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лабораторные занятия</td></tr>
<tr><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостоятельная работа</td></tr>
<tr><td>78,8 час.</td><td>81,7 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Индивидуальные задания*:</td></tr>
<tr><td>2,8 часа</td><td>2,9 часа</td></tr>
<tr><td>2ТМК</td><td>Курсовая работа</td></tr>
<tr><td colspan="2">Форма промежуточной аттестации:
(зачёт, экзамен)</td></tr>
<tr><td>Экзамен</td><td>Экзамен</td></tr>
</table>

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения

2-й семестр - **32/ 78,8**

для заочной формы обучения

2-й семестр - **12/81,7**

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели дисциплины: сформировать у студентов представление о понятиях инновация, инновационная деятельность, инновационные процессы, определить место данных понятий в сфере услуг; формирование у студентов комплекса знаний по вопросам инновационных технологий в сервисной деятельности в современных условиях; изучение студентами нормативной и законодательной баз и организационно-нормативной документации, лежащих в основе деятельности определенных типов предприятий сервиса, а также формирование у студентов теоретических знаний об особенностях работы структурных подразделений предприятий сервиса.

Задачи дисциплины: формирование системного представления об инновациях, инновационных процессах и об основных направлениях развития инновационной деятельности предприятия сервиса; изучение основы государственного регулирования и правового обеспечения инновационной деятельности; изучение особенностей инновационных процессов в сервисе, в организации разработки инновационных проектов; изучение методов отбора перспективных инновационных проектов; обзор основных научных и практических проблем эффективности новаций в сервисе; приобретение навыков разработки инновационных проектов; познакомить с многообразием форм и методов продвижения инноваций; определение основных требований к построению системы организационных, социальных, инфраструктурных, технологических и экономических инноваций предприятий сервиса.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

В структуре ОПОП дисциплина Б1.О.08. «Инновационные технологии» относится к обязательной части.

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях таких дисциплин: Б1.О.03 «Методология и методы научных исследований», Б1.О.10 «Стратегический менеджмент», Б1.О.12 «Экспертиза качества услуг»,

Дисциплина является основополагающей для изучения таких дисциплин: Б1.В.01 «Электронный маркетинг», Б1.В.ДВ.01.01 «Проектное дело», а также успешного прохождения производственных практик и выполнения магистерских диссертаций.

4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения изучения дисциплины у обучающегося должны быть сформированы **компетенции** и **индикаторы их достижения**:

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
ОПК-1. Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса	ИДК-1$_{ОПК-1.}$ Знает методы формирования технологической концепции и определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса
	ИДК-2$_{ОПК-1.}$. Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в профессиональной сфере

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать: специфику инновационной деятельности в сфере услуг; 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 предприятий сервиса; 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; анализировать основные проблемы предприятий и организаций сферы услуг и предлагать различные сценарии инновационных изменений; разрабатывать концепцию новой услуги предприятий и организаций сферы услуг; применять инструменты управления инновациями на различных этапах жизненного цикла предприятии и организаций сферы услуг.

владеть: вопросами правового регулирования деятельности предприятий сервиса; навыками критического восприятия информации; практическими навыками разработки нормативной и технологической документации с учетом новейших достижений в области инновационных технологий в сфере услуг.

5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

1-й семестр

Смысловой модуль 1. Понятие и особенности инноваций в сфере услуг

Тема 1. Сущностная характеристика инноваций.

Тема 2. Инновационные процессы как инструмент реализации инноваций.

Тема 3. Понятие жизненного цикла инновации и инновационного процесса.

Смысловой модуль 2. Организация инновационной деятельности в сфере услуг.

Тема 4. Инфраструктура инновационной деятельности в сфере услуг.

Тема 5. Информационное обеспечение инновационной деятельности в сфере услуг.

Тема 6. Эффективность инновационной деятельности

2-й семестр

Смысловой модуль 1. Инновационные технологии в ресторанном бизнесе

Тема 1. Современные форматы предприятий ресторанного хозяйства.

Тема 2. Инновационные стандарты обслуживания в сфере ресторанного бизнеса.

Тема 3. Основные условия для внедрения новой услуги и современных профессий на предприятиях питания.

Смысловой модуль 2. Современные тенденции внедрения инноваций в индустрии гостеприимства и сервисной деятельности.

Тема 4. Основные понятия и определения инновационных технологий в системе организации гостиничных услуг.

Тема 5. Новые виды объектов средств размещения.

Тема 6. Инновационные процессы в гостиничной деятельности и сервисном обслуживании.

Тема 7. Инновационное программное обеспечение в гостиничной деятельности и сервисном обслуживании.

Тема 8. Перспективные инновационные проекты и технологии в гостиничной деятельности.

6. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						заочная/очно-заочная форма обучения					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
		л[1]	п[2]	лаб[3]	СР[4]	Пр[5]		л[1]	п[2]	лаб[3]	СР[4]	Пр[5]
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1 (1-й семестр)												
Смысловой модуль 1. Понятие и особенности инноваций в сфере услуг												
Тема 1. Сущностная характеристика инноваций.	10	2	4	-	4	-	16	1	1	-	14	-
Тема 2. Инновационные процессы как инструмент реализации инноваций.	10	2	4	-	4	-	16	1	1	-	14	-
Тема 3. Понятие жизненного цикла инновации и инновационного процесса.	10	2	4	-	4	-	16	1	1	-	14	-
Итого по смысловому модулю 1	**30**	**6**	**12**	**-**	**12**	**-**	**48**	**3**	**3**	**-**	**42**	**-**
Смысловой модуль 2. Организация инновационной деятельности в сфере услуг.												
Тема 4. Инфраструктура инновационной деятельности в сфере услуг.	12	2	6	-	4	-	18	2	2	-	14	-
Тема 5. Информационное обеспечение инновационной деятельности в сфере услуг.	14	4	6	-	4	-	20	2	2	-	16	-
Тема 6. Эффективность инновационной деятельности	14,95	4	6	-	4,95	-	18,55	1	1	-	16,55	-
Итого по смысловому модулю 2	**40,95**	**10**	**18**	**-**	**12,95**	**-**	**56,55**	**5**	**5**	**-**	**46,55**	**-**
Катт	**0,8**	**-**	**-**	**-**	**-**	**0,8**	**1,2**	**-**	**-**	**-**	**-**	**1,2**
СРэк	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
ИК	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
КЭ	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Каттэк	**0,25**	**-**	**-**	**-**	**-**	**0,25**	**0,25**	**-**	**-**	**-**	**-**	**0,25**
Контроль	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2**
Всего часов Модуль 1	**72**	**16**	**30**	**-**	**24,95**	**1,05**	**108**	**8**	**8**	**-**	**88,55**	**3,45**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 2 (2-й семестр)												
Смысловой модуль 1. Инновационные технологии в ресторанном бизнесе												
Тема 1. Современные форматы предприятий ресторанного хозяйства.	12	2	2	-	8	-	12	1	1	-	10	-
Тема 2. Инновационные стандарты обслуживания в сфере ресторанного бизнеса.	14	2	2	-	10	-	11	-	1	-	10	-
Тема 3. Основные условия для внедрения новой услуги и современных профессий на предприятиях питания.	14	2	2	-	10	-	11	1	-	-	10	-
Итого по смысловому модулю 1	**40**	**6**	**6**	**-**	**28**	**-**	**34**	**2**	**2**	**-**	**30**	**-**
Смысловой модуль 2. Современные тенденции внедрения инноваций в индустрии гостеприимства и сервисной деятельности.												
Тема 4. Основные понятия и определения инновационных технологий в системе организации гостиничных услуг.	14	2	2	-	10	-	7	1	-	-	10	-
Тема 5. Новые виды объектов средств размещения.	14	2	2	-	10	-	7	1	1	-	10	-
Тема 6. Инновационные процессы в гостиничной деятельности и сервисном обслуживании.	14	2	2	-	10	-	8	1	1	-	10	-
Тема 7. Инновационное программное обеспечение в гостиничной деятельности и сервисном обслуживании.	14	2	2	-	10	-	7	1	1	-	10	-
Тема 8. Перспективные инновационные проекты и технологии в гостиничной деятельности.	14,8	2	2	-	10,8	-	8,4	-	1	-	11,7	-
Итого по смысловому модулю 2	**70,8**	**10**	**10**	**-**	**50,8**	**-**	**59,7**	**4**	**4**	**-**	**51,7**	**-**
Катт	**2,8**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2,8**	**2,9**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2,9**
СРэк	**27**	**-**	**-**	**-**	**-**	**27**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
ИК	**1**	**-**	**-**	**-**	**-**	**1**	**1**	**-**	**-**	**-**	**-**	**1**
КЭ	**2**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2**	**2**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2**
Каттэк	**0,4**	**-**	**-**	**-**	**-**	**0,4**	**0,4**	**-**	**-**	**-**	**-**	**0,4**
Контроль	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**8**	**-**	**-**	**-**	**-**	**8**
Всего часов Модуль 2	**144**	**16**	**16**	**-**	**78,8**	**33,2**	**108**	**6**	**6**	**-**	**81,7**	**14,6**
Всего часов	**216**	**32**	**46**	**-**	**103,75**	**34,25**	**216**	**20**	**16**	**-**	**170,25**	**18,05**

Примечания: 1. л – лекции;

2. п – практические (семинарские) занятия;

3. лаб – лабораторные занятия;
4. СР – самостоятельная работа;
5. Пр – прочие виды работы (ИК, Катт, КЭ, Каттэк)
6. ИК – индивидуальные консультации;
7. Катт – контактная работа на аттестацию в период теоретического обучения;
8. СРэк – самостоятельная работа в период экзаменационных сессий;
9. КЭ – консультации перед экзаменом
10. Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий.

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

N п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
	1-й семестр		
1	**Тема 1.** Сущностная характеристика инноваций.	4	1
2	**Тема 2.** Инновационные процессы как инструмент реализации инноваций.	4	1
3	**Тема 3.** Понятие жизненного цикла инновации и инновационного процесса.	4	1
4	**Тема 4.** Инфраструктура инновационной деятельности в сфере услуг.	6	2
5	**Тема 5.** Информационное обеспечение инновационной деятельности в сфере услуг.	6	2
6	**Тема 6.** Эффективность инновационной деятельности	6	1
	Всего 1-й семестр	**30**	**8**
	2-й семестр		
1	**Тема 1.** Современные форматы предприятий ресторанного хозяйства.	2	1
2	**Тема 2.** Инновационные стандарты обслуживания в сфере ресторанного бизнеса.	2	1
3	**Тема 3.** Основные условия для внедрения новой услуги и современных профессий на предприятиях питания.	2	-
4	**Тема 4.** Основные понятия и определения инновационных технологий в системе организации гостиничных услуг.	2	-
5	**Тема 5.** Новые виды объектов средств размещения.	2	1
6	**Тема 6.** Инновационные процессы в гостиничной деятельности и сервисном обслуживании.	2	1
7	**Тема 7.** Инновационное программное обеспечение в гостиничной деятельности и сервисном обслуживании.	2	1
8	**Тема 8.** Перспективные инновационные проекты и технологии в гостиничной деятельности.	2	1
	Всего 2-й семестр	**16**	**6**
	Всего	**46**	**14**

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

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

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

N п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
	1-й семестр		
1	**Тема 1.** Сущностная характеристика инноваций.	4	14
2	**Тема 2.** Инновационные процессы как инструмент реализации инноваций.	4	14
3	**Тема 3.** Понятие жизненного цикла инновации и инновационного процесса.	4	14
4	**Тема 4.** Инфраструктура инновационной деятельности в сфере услуг.	4	14
5	**Тема 5.** Информационное обеспечение инновационной деятельности в сфере услуг.	4	16
6	**Тема 6.** Эффективность инновационной деятельности	4,95	16,55
	Всего 1-й семестр	**24,95**	**88,55**
	2-й семестр		
1	**Тема 1.** Современные форматы предприятий ресторанного хозяйства.	8	10
2	**Тема 2.** Инновационные стандарты обслуживания в сфере ресторанного бизнеса.	10	10
3	**Тема 3.** Основные условия для внедрения новой услуги и современных профессий на предприятиях питания.	10	10
4	**Тема 4.** Основные понятия и определения инновационных технологий в системе организации гостиничных услуг.	10	10
5	**Тема 5.** Новые виды объектов средств размещения.	10	10
6	**Тема 6.** Инновационные процессы в гостиничной деятельности и сервисном обслуживании.	10	10
7	**Тема 7.** Инновационное программное обеспечение в гостиничной деятельности и сервисном обслуживании.	10	10
8	**Тема 8.** Перспективные инновационные проекты и технологии в гостиничной деятельности.	10,8	11,7
	Всего 2-й семестр	**78,8**	**81,7**
	Всего	**103,75**	**170,25**

10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

1) для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом…

2) для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования…

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере…

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения экзамена для обучающихся устанавливается с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

Экзамен может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для слепых и слабовидящих:
   - в печатной форме увеличенным шрифтом;
   - в форме электронного документа;
   - в форме аудиофайла.
2) для глухих и слабослышащих:
   - в печатной форме;
   - в форме электронного документа.
3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
   - в печатной форме;
   - в форме электронного документа;
   - в форме аудиофайла.

11. СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценочные средства детализируются по видам работ в оценочных материалах по дисциплине, которые утверждаются на заседании кафедры.

Система оценивания по дисциплине по очной форме обучения

1-й семестр

Форма контроля	**Макс. количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль :		
- дискуссия, собеседование (темы 1,2,3,4,5,6)	5	30
- практическая работа (темы 4,6)	10	20
- тестирование (ТМК 1, ТМК 2)	25	50
Промежуточная аттестация	*зачет*	*100*
Итого за семестр	*100*	

2-й семестр

Форма контроля	**Макс. количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль :		
- дискуссия, собеседование (темы 4,6)	5	10
- практическая работа (темы 5,7)	10	20
- тестирование (ТМК 1, ТМК 2)	5	10
Промежуточная аттестация	*экзамен*	*60*
Итого за семестр	*100*	

Система оценивания по дисциплине на заочной форме обучения

1-й семестр

Форма контроля	**Макс. количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль:		
- контрольная работа	40	40
- ТМК 1	30	30
- ТМК 2	30	30
Промежуточная аттестация	*зачет*	*100*
Итого за семестр	*100*	

2-й семестр

Форма контроля	**Макс. количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль:		
- ТМК 1	20	20
- ТМК 2	20	20
Промежуточная аттестация	*экзамен*	*60*
Итого за семестр	*100*	

1-й семестр

Вопросы 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.

2-й семестр

Вопросы 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.

12. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

За зачет (1-й семестр)

Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу						**Максимальная сумма баллов**
Смысловой модуль №1			Смысловой модуль № 2			
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	
10	**20**	**20**	**10**	**20**	**20**	**100**

Примечание. Т1, Т2, ... Т6 – номера тем соответствующих смысловых модулей

За экзамен (2-й семестр)

Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу							**Максимальная сумма баллов**		
Смысловой модуль №1			Смысловой модуль № 2				**Текущий контроль**	**Экзамен**	**Все виды учебной деятельности**
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7			
5	**5**	**5**	**10**	**5**	**5**	**5**			

Примечание. Т1, Т2, ... Т7 – номера тем соответствующих смысловых модулей

За выполнение курсовой работы (2-й семестр)

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

Государственная шкала оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале
90-100	5 «отлично» / «зачтено»
75-89	4 «хорошо» / «зачтено»
60-74	3 «удовлетворительно» / «зачтено»
менее 60	2 «неудовлетворительно» / «не зачтено»

13. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная

1. Инновации в сервисе. Использование инфографии : учебное пособие / В. О. Чулков, Н. М. Комаров, Л. В. Сумзина [и др.]. — Москва : СОЛОН-Пресс, 2020. — 124 с. — ISBN 978-5-91359-131-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/141919.html

2. Дмитриева, Е. Л. Управление инновациями : учебное пособие / Е. Л. Дмитриева, О. В. Коробова, Е. М. Королькова. — Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2024. — 81 с. — ISBN 978-5-8265-2773-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/145350.html

Дополнительная

1. Современные тренды развития рынка услуг в сфере туризма и гостеприимства : монография / И. Г. Генералов, М. В. Ефремова, О. В. Чкалова [и др.]. — Нижний Новгород : НГИЭУ, 2023. — 202 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/330284 (дата обращения: 07.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Инновации в сервисе : монография / М. И. Мелихова, А. Ю. Устюжина, Т. В. Алешкина [и др.]. — Чита : ЗабГУ, 2021. — 228 с. — ISBN 978-5-9293-2983-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/363383 (дата обращения: 10.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность: учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/99368.html

Учебно-методические издания и электронные ресурсы:

1. Кощавка 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. Кощавка ГО ВПО Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, каф. гостиничного и ресторанного дела. - Донецк: Донецк, 2022. - 20с.

2. Кощавка И.В. Инновационные гостинично-ресторанные технологии: [Электронный ресурс] : конспект лекций / И. В. Кощавка . ─ Донецк : [ДонНУЭТ], 2022 . ─ Учебно-методический комплекс дисциплины.

3.Кощавка И.В.. Инновационные гостинично-ресторанные технологии (часть 1) [Электронный ресурс] : конспект лекций для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль: Гостинично-ресторанное дело, очной и заочной форм обучения / И. В. Кощавка; Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики, ГО ВПО "Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского", Кафедра сервиса и гостиничного дела. - Электрон. текст. дан. (1 файл: 6,47 МБ). - Донецк : ДонНУЭТ, 2021. - Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ

4. Кощавка И.В. Инновационные гостинично-ресторанные технологии (часть 2) [Электронный ресурс] : конспект лекций для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль: Гостинично-ресторанное дело, очной и заочной форм обучения / И. В. Кощавка; Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики, ГО ВПО "Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского", Кафедра сервиса и гостиничного дела. - Электрон. текст. дан. (1 файл: 5,15 МБ). - Донецк : ДонНУЭТ, 2021. - Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ

14. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Автоматизированная библиотечная информационная система Unilib UC : версия 2.110 // Научная библиотека Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – [Донецк, 2021]. – Текст : электронный.

2. Информио : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издат. дом «Информио», [2018?–]. – URL: https://www.informio.ru – Текст : электронный.

3. IPR SMART : весь контент ЭБС IPR BOOKS : цифровой образоват. ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». – [Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2022]. – URL: http://www.iprbookshop.ru– Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст. Аудио. Изображения : электронные.

4. Лань : электрон.-библ. система. – Санкт-Петербург : Лань, cop. 2011–2021. – URL: https://e.lanbook.com/– Текст : электронный. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. СЭБ : Консорциум сетевых электрон. б-к / Электрон.-библ. система «Лань» при поддержке Агентства стратег. инициатив. – Санкт-Петербург : Лань, cop. 2011–2021. – URL: https://seb.e.lanbook.com/– Режим доступа : для пользователей организаций – участников, подписчиков ЭБС «Лань».

6. Polpred : электрон. библ. система : деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». – Москва : Полпред Справочники, cop. 1997–2022. – URL: https://polpred.com – Текст : электронный.

7. Book on lime : дистанц. образование / изд-во КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. – Москва : КДУ, cop. 2017. – URL: https://bookonlime.ru – Текст . Изображение. Устная речь : электронные.

8. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU : информ.-аналит. портал / ООО Научная электронная библиотека. – Москва : ООО Науч. электрон. б-ка, cop. 2000–2022. – URL: https://elibrary.ru – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

9. CYBERLENINKA : науч. электрон. б-ка «КиберЛенинка» / [Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев ; ООО «Итеос»]. – Москва : КиберЛенинка, 2012– . – URL: http://cyberleninka.ru – Текст : электронный.

10. Национальная электронная библиотека : НЭБ : федер. гос. информ. система / М-во культуры Рос. Федерации [и др.]. – Москва : Рос. гос. б-ка : ООО ЭЛАР, [2008–]. – URL: https://rusneb.ru/ – Текст. Изображение : электронные.

11. Научно-информационный библиотечный центр имени академика

Л.И. Абалкина / Рос. экон. ун-т им. В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree Inc., 2008– . – URL: http://liber.rea.ru/login.php– Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

12. Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. – Москва : Финансовый университет, 2019– . – URL: http://library.fa.ru/– Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

13. Университетская библиотека онлайн : электрон. библ. система. – ООО «Директ-Медиа», 2006– . – URL: https://biblioclub.ru/ – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

14. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк : НБ ДОННУЭТ, 1999– . – URL: http://catalog.donnuet.education– Текст : электронный.

15. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины Б1.0.08 «Инновационные технологии социально-культурного сервиса» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

1. Лекционная мультимедийная аудитория 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.

2. Читальный зал библиотеки №7302 для проведения самостоятельной работы: 20 посадочных мест, 11 компьютеров с выходом в сеть Интернет и доступом к электронно-библиотечной системе.

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

16. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

ФИО педагогического (научно-педагогического) работника, участвующего в реализации образовательной программы	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совместительства; на условиях договора гражданско-правового характера (далее – договор ГПХ)	Должность, ученая степень, ученое звание	Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Сведения о дополнительном профессиональном образовании[1]
Кощавка Ирина Владимировна	По основному месту работы	Должность – декан факультета ресторанно-гостиничного бизнеса, доцент кафедры сервиса и гостиничного дела, ученая степень – кандидат экономических наук, ученое звание - отсутствует	1. Высшее, Промышленное и гражданское строительство, инженер-строитель 2. Высшее, Гостиничное дело (Профиль: Гостиничное дело), квалификация Менеджер (управляющий) по административной деятельности 3.Диплом кандидата наук КАН№040272	1. Удостоверение о повышении квалификации № 800400005433 от 18.11.2024 г., «Современные информационные технологии в образовательной среде», 36 часов, ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», г. Донецк 2. Удостоверение о повышении квалификации №7220240338983, 30.11.2024 «Методика антикорупционного просвещения и воспитания в организациях высшего образования (для педагогических работников)», 18 часов, ФГБОУ ВО "Тюменский государственный университет", Тюмень 3. Сертификат о ПК №0563, 24.03.2025г., «Обучение инвалидов и лиц с ОВЗ», 16 часов, ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», г. Донецк 4. Удостоверение о ПК ШБиМК/К-5310, 04.12.2025г., «Инвестиционно-маркетинговые механизмы развития внутреннего туризма», 16 часов, ФГАОУ ВО

ФИО педагогического (научно-педагогического) работника, участвующего в реализации образовательной программы	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совместительства; на условиях договора гражданско-правового характера (далее – договор ГПХ)	Должность, ученая степень, ученое звание	Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Сведения о дополнительном профессиональном образовании[1]
				"Московский государственный институт международных отношений (университет) Министерства иностранных дел РФ", Москва 5. Удостоверение о ПК 25-5890, 04.12.2025г., «Ресурсный потенциал развития туризма в Российской Федерации: выявление, оценка и эффективное использование для развития внутреннего туризма», ФГБОУ ВО "Ставропольский государственный аграрный университет", Ставрополь

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.08 «Инновационные технологии социально-культурного сервиса»

Направление подготовки 43.04.01 Сервис
(код и наименование)

Магистерская программа: Социально-культурный сервис
(наименование)

Трудоемкость дисциплины: 6 з.е. (1-й семестр - 3 з.е. 2-й семестр - 3 з.е.)

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать: специфику инновационной деятельности в сфере услуг; 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 предприятий сервиса; 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; анализировать основные проблемы предприятий и организаций сферы услуг и предлагать различные сценарии инновационных изменений; разрабатывать концепцию новой услуги предприятий и организаций сферы услуг; применять инструменты управления инновациями на различных этапах жизненного цикла предприятии и организаций сферы услуг.

Владеть: вопросами правового регулирования деятельности предприятий сервиса; навыками критического восприятия информации; практическими навыками разработки нормативной и технологической документации с учетом новейших достижений в области инновационных технологий в сфере услуг.

В результате изучения дисциплины у обучающегося должны быть сформированы **компетенции** и **индикаторы их достижения**:

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
ОПК-1. Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса	ИДК-1$_{ОПК-1.}$ Знает методы формирования технологической концепции и определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса
	ИДК-2$_{ОПК-1.}$. Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в профессиональной сфере

Смысловые модули и темы дисциплины:

1-й семестр

Смысловой модуль 1. Понятие и особенности инноваций в сфере услуг

Тема 1. Сущностная характеристика инноваций.

Тема 2. Инновационные процессы как инструмент реализации инноваций.

Тема 3. Понятие жизненного цикла инновации и инновационного процесса.

Смысловой модуль 2. Организация инновационной деятельности в сфере услуг.

Тема 4. Инфраструктура инновационной деятельности в сфере услуг.

Тема 5. Информационное обеспечение инновационной деятельности в сфере услуг.

Тема 6. Эффективность инновационной деятельности

2-й семестр

Смысловой модуль 1. Инновационные технологии в ресторанном бизнесе

Тема 1. Современные форматы предприятий ресторанного хозяйства.

Тема 2. Инновационные стандарты обслуживания в сфере ресторанного бизнеса.

Тема 3. Основные условия для внедрения новой услуги и современных профессий на предприятиях питания.

Смысловой модуль 2. Современные тенденции внедрения инноваций в индустрии гостеприимства и сервисной деятельности.

Тема 4. Основные понятия и определения инновационных технологий в системе организации гостиничных услуг.

Тема 5. Новые виды объектов средств размещения.

Тема 6. Инновационные процессы в гостиничной деятельности и сервисном обслуживании.

Тема 7. Инновационное программное обеспечение в гостиничной деятельности и сервисном обслуживании.

Тема 8. Перспективные инновационные проекты и технологии в гостиничной деятельности.

Форма промежуточной аттестации: 1-й семестр - зачёт
2-й семестр - экзамен
(зачет, экзамен)

Разработчик:
Кощавка Ирина Владимировна, к.э.н.
(ФИО, ученая степень, ученое звание)
(подпись)

Заведующий кафедрой сервиса и гостиничного дела
Дегтярева Яна Владимировна, к.э.н., доцент
(ФИО, ученая степень, ученое звание)
КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА
(подпись)