

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГАОУ ВО «СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ:

Прото ректора

М.В. Румянцев

«    »                                    2020 г.

**ПРОГРАММА  
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ  
«Инновации в гостиничной деятельности»**

Красноярск 2020

## **1 Общая характеристика программы**

### **1.1 Аннотация программы**

Современная индустрия гостиничного бизнеса является одной из крупнейших и наиболее динамично развивающихся отраслей мировой экономики. Программа «Инновации в гостиничной деятельности» призвана решать задачи повышения конкурентоспособности гостиничной услуги, связанные с применением нестандартных решений для управления ресурсами гостиничного предприятия. Специфика данной программы обусловлена тем, что в сфере гостиничных услуг присутствуют результаты инновационной деятельности разных сфер, и задачей гостиничного менеджмента является адаптация и внедрение инноваций для удовлетворения потребительского спроса на основе анализа имеющихся разработок.

Настоящий курс содержит комплекс знаний по направлениям развития инновационной деятельности гостиничного бизнеса. Программа включает в себя знание инновационных технологий гостиничной отрасли, организации обслуживания и управления, маркетинга, психологии мотивации другие знания.

### **1.2 Цель программы**

Совершенствование и получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и повышение профессионального уровня в гостиничной деятельности.

### **1.3 Компетенции (трудовые функции) в соответствии с профессиональным стандартом**

В соответствие с профессиональным стандартом 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 07.05.2015 г. № 282н (6-й уровень квалификации) (зарегистрирован Министерством юстиции РФ 26 мая 2015 г., регистрационный № 37395) можно выделить следующие трудовые действия на формирование и совершенствование которых направлена программа повышения квалификации:

- В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.
- В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами.

### **1.4 Планируемые результаты обучения**

Слушатели в результате освоения программы повышения квалификации будут:

*Знать:*

- 1.1. Технологии обслуживания с учетом технологических новаций в сфере гостеприимства.
- 1.2. Теоретические основы инновационного процесса в сфере гостеприимства; национальную инновационную систему.
- 1.3. Основы государственной поддержки инновационной деятельности в индустрии гостеприимства.
- 1.4. Основное содержание и характеристику различных типов инновационных стратегий.
- 1.5. Основы инновационного аутсорсинга, франчайзинга, бенчмаркинга, ребрендинга в сфере гостеприимства.

*Уметь:*

- 2.1. Применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в сфере гостеприимства.
- 2.2. Оценивать риски в инновационных процессах.

*Владеть:*

- 3.1. Навыками разработки технологий обслуживания с учетом технологических новаций в сфере гостеприимства.
- 3.2. Навыками планирования инноваций и разработки инновационных проектов.

**1.5 Категория слушателей:** работники, специалисты сферы гостеприимства.

### **1.6 Требования к уровню подготовки поступающего на обучение**

К освоению дополнительной профессиональной программы допускаются слушатели, имеющие диплом о среднем профессиональном и/или высшем образовании.

### **1.7 Продолжительность обучения**

Объем дополнительной профессиональной программы составляет 36 академических часов.

### **1.8 Форма обучения**

При реализации дополнительной профессиональной программы применяются электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, без отрыва от производства.

### **1.9 Требования к материально-техническому обеспечению, необходимому для реализации дополнительной программы повышения квалификации**

Персональный компьютер с подключением к Интернет (не менее 2 Мбит/с); наличие предустановленных браузеров (Chrome, Mozilla – последние обновленные версии).

**1.10 Документ об образовании:** удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

## **II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ**

### **2.1 Учебно-тематический план**

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин и тем	Всего, час.	в том числе		Использование средств ЭО и ДОТ	Результаты обучения
			аудиторные	дистанционные		
1	Теоретические основы инновационного процесса в сфере гостеприимства и общественного питания, государственное регулирование инновационного процесса	8		8	Интерактивная лекция в LMS Moodle, тестирование	1.1, 1.2, 1.3
2	Стратегия и планирование инновационной деятельности в сфере гостеприимства	8		8	Интерактивная лекция в LMS Moodle, элемент «Задание», тестирование	1.4, 2.2, 3.2
3	Ведущие инновации: аутсорсинг, франчайзинг, бенчмаркинг, ребрендинг	8		8	Интерактивная лекция в LMS Moodle, элемент	1.5, 2.1, 2.2, 3.2

					«Задание», тестирование	
4.	Технологические инновации в сфере гостеприимства направленные на сохранение экологии	8		8	LMS Moodle, элемент «Задание», тестирование	1.1, 2.1, 3.1
5.	Итоговая аттестация	4		4	LMS Moodle тестирование	1.1 – 3.2

#### 1.4 План учебной деятельности

Результаты обучения	Учебные действия/формы текущего контроля	Используемые ресурсы/ инструменты/технологии
Знать технологии обслуживания с учетом технологических новаций в сфере гостеприимства	Структурирование знаний. Обмен успешным опытом. Тест для самоконтроля	Интерактивная лекция, форум, тестирование
Знать теоретические основы инновационного процесса в сфере гостеприимства; национальную инновационную систему	Структурирование знаний. Обмен успешным опытом. Тест для самоконтроля	Интерактивная лекция, форум, тестирование
Знать основы государственной поддержки инновационной деятельности в индустрии гостеприимства	Структурирование знаний. Обмен успешным опытом. Тест для самоконтроля	Интерактивная лекция, форум, тестирование
Знать основное содержание и характеристику различных типов инновационных стратегий	Структурирование знаний. Обмен успешным опытом. Тест для самоконтроля	Интерактивная лекция, форум, тестирование
Знать основы инновационного аутсорсинга, франчайзинга, бенчмаркинга, ребрендинга в сфере гостеприимства	Структурирование знаний. Обмен успешным опытом. Тест для самоконтроля	Интерактивная лекция, форум, тестирование
Уметь применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в сфере гостеприимства	Выполнение индивидуального задания. Проблемное изложение. Обмен успешным опытом. Тест для самоконтроля	Интерактивная лекция, форум, практическое задание, тестирование
Уметь оценивать риски в инновационных процессах	Выполнение индивидуального задания. Проблемное изложение. Обмен успешным опытом. Тест для самоконтроля	Интерактивная лекция, форум, практическое задание, тестирование
Владеть навыками разработки технологий обслуживания с учетом технологических новаций в сфере гостеприимства	Выполнение индивидуального задания. Проблемное изложение. Обмен успешным опытом. Тест для самоконтроля	Интерактивная лекция, форум, практическое задание, тестирование
Владеть навыками планирования инноваций и разработки инновационных проектов	Выполнение индивидуального задания. Проблемное изложение. Обмен успешным опытом. Тест для самоконтроля	Интерактивная лекция, форум, практическое задание, тестирование

## 2.3 Виды и содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа слушателя предполагает углубление и закрепление теоретических знаний. Самостоятельная работа слушателя включает следующие виды самостоятельной деятельности: самостоятельное углубленное изучение вопросов программы, выполнение индивидуальных заданий, подготовка к тестированию и на приобретение опыта работы в рамках электронного курса в системе LMS Moodle.

## III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

### 3.1 Учебно-методическое обеспечение, в т.ч. электронные ресурсы в корпоративной сети СФУ и сети Интернет

1. Инновации в гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебно-методический комплекс / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т; сост.: Т.Н. Сафронова, Т.А. Балябина, Т.Л. Камоза. – Красноярск: СФУ, 2016. – Режим доступа: <http://lib3.sfu-kras.ru/ft/lib2/UMKD/i-393758829.exe>.
2. Инновации в гостиничной деятельности [Текст]: учебное пособие / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т; сост. Т.Н. Сафронова. – Красноярск: СФУ, 2017. – 140 с.
3. Мальцева С.В. Инновационный менеджмент [Текст]: Учебник / Мальцева С.В. – отв. ред. – М.: Юрайт, 2016. – 527 с. Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/C00D5F7E-1EA3-4D4F-8CA2-D2682F0FA389>.
4. Полетаев В.Э. Государство и бизнес в России: инновации и перспективы [Текст]: [монография] / В.Э. Полетаев. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 281 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=523338>.
5. Инновационный менеджмент [Текст]: учебник для бакалавров / ред.: В.Я. Горфинкель, Т.Г. Попадюк. – М.: Проспект, 2015. – 422 с.
6. Селетков С.Н. Управление информацией и знаниями в компании [Текст]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 080801 «Прикладная информатика (по областям)» и другим экономическим специальностям / С.Н. Селетков, Н.В. Днепровская. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 208 с. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=406126>.
3. Шапкин А.С. Теория риска и моделирование рискованных ситуаций [Электронный ресурс]: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлениям подготовки «Экономика» и «Менеджмент» / А.С. Шапкин, В.А. Шапкин. – М.: Дашков и К, 2014. – 880 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=450763>.
4. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст]: учебное пособие для вузов по специальности «Менеджмент организации» / Н.И. Кабушкин. – М.: КНОРУС, 2016. – 413 с.
8. Инновационный менеджмент [Текст]: учебник: [для вузов по направлению «Менеджмент» (степень (квалификация) – «магистратура»)] / В.Я. Горфинкель [и др.]; ред.: В.Я. Горфинкель, Т.Г. Попадюк. – М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2016. – 380 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=556293>.
9. Полетаев В.Э. Бизнес в России: инновации и модернизационный проект [Текст]: монография / В.Э. Полетаев. – М.: ИНФРА-М, 2017. – 624 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=702815>.
10. Проблемы формирования инновационного продукта в области пищевых технологий и здорового питания [Электронный ресурс]: сб. материалов V межрег. конкурса инновационных проектов и идей в области пищевых технологий и здорового питания / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т; отв. за вып. Т.Н. Сафронова. – Красноярск: СФУ, 2015. – Режим доступа: <http://lib3.sfu-kras.ru/ft/lib2/elib/b65/i-605431277.pdf>.

- 11 Инновации в сервисе: использование инфографии [Электронный ресурс]: Учебное пособие / В.О. Чулков. – М.: СОЛОН-ПРЕСС, 2014. – 124 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=884093>.
- 12 Романова М.В. Управление проектами [Текст]: учебное пособие по дисциплине специализации специальности «Менеджмент организации» / М.В. Романова. – М.: Форум: ИНФРА-М, 2014. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=417954>.
- 13 Фатхутдинов Р.А. Инновационный менеджмент [Текст]: учебник для студентов вузов по экономическим и техническим специальностям / Р.А. Фатхутдинов. – М.: Питер, 2014. – 442 с.
- 14 Аникин Б.А. Аутсорсинг и аутстаффинг: высокие технологии менеджмента [Текст]: учебное пособие для студентов вузов: реком. Учебно-метод. объединением вузов России по образованию в области менеджмента / Б.А. Аникин, И.Л. Рудая; Государственный ун-т управления. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 319 с. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=420370>.
15. Bruce Bolger and Rodger Stotz. Principles of Results-Based Incentive Program Design / Incentive Marketing Association. 2012.
16. Cyen X., Zou H., Wang D.T. How do new ventures grow? Firm capabilities, growth strategies and performance // International journal of research in marketing. 2009. № 4. – P. 294-303.
- 17 Formica S., Goldblatt J. Survey of incentive travel program business strategies / New York: The Incentive Research Foundation, 2005. – p.154
- 18 Kimberly S. Severt, Deborah Breiter. The Anatomy of an Incentive Travel Program / The Incentive Research Foundation. January 5, 2010.
- 19 Kirk Kazanjian. Exceeding Customer Expectations / Crown Business Publishing. 256 pp. 2007.
- 20 Kyndt E., Dochy F., Michielsen M., Moeyaert B. Employee retention: Organizational and personal perspectives / Vocation and Learning. 2009 (2) 3. P. 195-215.
- 21 New Zealand incentive travel industry: market research report / The Incentive Research Foundation. 2007, Aug. - P. 12. URL: <http://www.incentivecentral.org>.
- 22 United States Incentive Merchandise and Travel Marketplace Study / Incentive Federation Inc. August, 2007.

### **3.2 Информационное обеспечение (информационные обучающие системы, системы вебинаров, сетевые ресурсы хостинга видео, изображений, файлов, презентаций, программное обеспечение и др.)**

Онлайн сервисы и интернет-ресурсы: LMS Moodle, доступ к электронной почте посредством web-интерфейса, доступ к сервису YouTube, доступ к сервисам Google.

## **IV. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ**

### **4.1 Формы аттестации, оценочные материалы, методические материалы**

Оценка качества освоения слушателями программы повышения квалификации включает участие в форумах, выполнение индивидуальных заданий, промежуточный контроль успеваемости и итоговую аттестацию. При промежуточной аттестации слушатели проходят тест в течение учебного процесса по каждому разделу программы повышения квалификации. Для реализации данной формы контроля в рамках учебно-методического комплекса программы созданы фонды оценочных средств. Эти фонды, позволяющие оценить степень сформированности компетенций слушателей, могут включать: тесты для компьютерных тестирующих программ.

По итогу обучения анкета обратной связи информирует об удовлетворенности в получении необходимых знаний и развития навыков.

## 4.2 Требования и содержание итоговой аттестации

Итоговая аттестация по программе повышения квалификации «Инновации в гостиничной деятельности» включает экзамен (прохождение итогового теста). Целью итогового экзамена является проверка сформированности компетенций слушателя, прошедшего программу повышения квалификации «Инновации в гостиничной деятельности». Итоговый тест включает вопросы, соответствующие различным разделам программы повышения квалификации, размещенного в электронном курсе на платформе Moodle. Оценка осуществляется на базе критериев, разработанных на основании локально-нормативной документации и рекомендаций по организации электронного и дистанционного обучения. Итоговое тестирование дает возможность продемонстрировать уровень приобретенных слушателем профессиональных компетенций.

**Руководитель программы:**

Канд. техн. наук, доцент кафедры  
Технологии продукции и  
организации общественного  
питания ТЭИ СФУ



Т. Н. Сафронова

**Составитель программы:**

Канд. техн. наук, доцент кафедры  
Технологии продукции и  
организации общественного  
питания ТЭИ СФУ



Т. Н. Сафронова