




Иркутск – 2019 **МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФГБОУ ВО «ИГУ»

Кафедра туризма

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета сервиса и рекламы

 В.К. Карнаухова

«19» июня 2019 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Наименование дисциплины (модуля) **Б1.В.07 Современные технологии в туристском
и гостинично-ресторанном сервисе**
(индекс дисциплины по учебному плану, наименование дисциплины (модуля)).

Направление подготовки: **43.03.02 Туризм**
(код, наименование направления подготовки)

Направленность (профиль) подготовки: **Туризм**

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения: заочная
(очная, заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий), очно-заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)*)*

Согласовано с УМК факультета
сервиса и рекламы

Рекомендовано кафедрой туризма:

Протокол № 6 от «19» июня 2019 г.

Протокол № 12 от «14» июня 2019 г.

Председатель  В.К. Карнаухова

и.о.зав.кафедрой  В.Н. Наконечных

Содержание

	стр.
I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	3
II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО	3
III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	4
IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ	5
4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов	5
4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	6
4.3 Содержание учебного материала	9
4.3.1.Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ	10
4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов	11
4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов	11
4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)	13
V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	13
а) основная литература	
б) дополнительная литература	
в) периодические издания (при необходимости)	
г) список авторских методических разработок	
д) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы	
VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	14
6.1. Учебно-лабораторное оборудование	
6.2. Программное обеспечение	
6.3. Технические и электронные средства	
VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	15
VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	15

I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель курса - изучение современных технологий в туризме, в области производственно-технологической и сервисной гостинично-ресторанной деятельности, позволяющее предприятиям туристской индустрии эффективно существовать на рынке и получать соответствующую прибыль.

В соответствии с указанной целью при изучении дисциплины решаются следующие задачи:

1. выявить и проанализировать актуальные тенденции рынка инновационных технологий в индустрии туризма;
2. изучить преимущества современных концепций управления инновационной деятельностью в практике предприятий туристской индустрии;
3. изучить современные информационные технологии в процессе продвижения и реализации туристского и гостиничного продукта;
4. обучить принципам совершенствования существующих гостинично-ресторанных технологий;
5. рассмотреть способы внедрения новых технологических решений для производственной деятельности гостиниц и иных средств размещения, ресторанов.

II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

2.1. Учебная дисциплина (модуль) Б1.В.07 Современные технологии в туристском и гостинично-ресторанном сервисе относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

Б1.В.18 Интерьер и оборудование в гостинично-ресторанном сервисе

Знать:

теоретические основы современного проектирования и оформления гостиницы и ресторана; мировой опыт оформления и оборудования альтернативных отелей; основные этапы стилевого проектирования гостиницы и ресторанов; особенности санитарно-технического оборудования гостиниц и ресторанов.

Уметь:

анализировать новейшие технологии с целью внедрения их на предприятии;
выявлять пути повышения эффективности продажи гостиничного продукта, ресторанных услуг.

Владеть:

навыками оформления отеля, характеризующими современный уровень предприятия гостеприимства.

Б1.В.ДВ.04.02 Инновационная деятельность в отрасли

Знать: Понятийный аппарат, методы управления инновационной деятельностью организации и возможности ее использования в практической работе, принципы инновационной и инвестиционной политики государства, предприятий, организаций, а также формы инвестиций в инновационные процессы, методы, показатели и критерии определения коммерческой, бюджетной деятельности

Уметь: использовать на практике методы управления инновационной и инвестиционной деятельностью организации, прогнозировать конкурентоспособность фирмы.

Владеть: расчетами эффективности инновационных проектов и потребностями в ресурсах для их реализации, организовывать работу фирмы и ее подразделений.

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной: Б2.В.03 (П) Производственная практика, ГИА.

III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование компетенций (элементов следующих компетенций) в соответствии с ФГОС ВО и ОП ВО по данному направлению подготовки (специальности) 43.03.02 Туризм:

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
<p><i>ПК-5</i> Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий</p>	<p><i>ИДК ПК 5.1</i> Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста</p>	<p>Знать: механизмы получения и обработки научно-технической информации, механизмы внедрения и распространения инноваций в туристской и гостинично-ресторанной деятельности;</p> <p>Уметь: проводить анализ современного туристского рынка; оценивать инновационный потенциал туристской фирмы, гостиницы, ресторана; прогнозировать продажи и оценивать доходности нового продукта с применением инновационных технологий;</p> <p>Владеть:; навыками оценки эффективности инновационных проектов.</p>
	<p><i>ИДК ПК 5.2</i> Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг</p>	<p>Знать: факторы, влияющие на инновационные процессы; структуру инновационного менеджмента и маркетинга.</p> <p>Уметь: разрабатывать туристский и гостиничный продукт, продвигать его с учетом инноваций;</p> <p>Владеть: навыками использования в туристской деятельности современных технологий и программ APPOLO, SABRE, AMADEUS, GALILEO; навыками организации функциональных процессов в гостиницах и ресторанах, соответствующих запросам потребителей.</p>

IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов, в том числе 9 часов на экзамен.

Форма промежуточной аттестации: экзамен

(экзамен, зачет, зачет с оценкой)

4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися				
			Лекции	Семинарские (практические занятия)	Консультации		
1.	Инновации: понятия, определения, виды. Модели и формы инновационной деятельности, их распространение.	7	1	2		25	Опрос, обсуждение
2.	Современные инновации в туризме и гостинично-ресторанном сервисе.	7	1	2		25	Доклады, устный опрос
3.	Информационные системы менеджмента в туристической индустрии.	7	1	2		25	Практикум
4.	Современные технологии в продвижении и коммерциализации туристского продукта.	7	1	2		25	Доклады, устный опрос
5.	Применение современных технологий в гостиничной деятельности.	7	1	2		25	Доклады, устный опрос, практикум

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися				
6.	Применение современных технологий в ресторанной деятельности.	7	1	2		28	Доклады, устный опрос, практикум
Итого часов		7	6	12		153	Экзамен 9

4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
7	Инновации: понятия, определения, виды. Модели и формы инновационной деятельности, их распространение.	Подготовить ответы на вопросы	В течение семестра	25	Опрос, обсуждение	См. п. 5
7	Современные инновации в туризме и гостинично-ресторанном сервисе.	Подготовка к устному опросу Подготовка доклада	В течение семестра	25	Доклады, устный опрос	См. п. 5
7	Информационные системы менеджмента в туристической индустрии.	Подготовка к практической работе	В течение семестра	25	Практикум	См. п. 5
7	Современные технологии в продвижении и коммерциализации туристского продукта.	Подготовка доклада	В течение семестра	25	Доклады, устный опрос	См. п. 5

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
7	Применение современных технологий в гостиничной деятельности.	Подготовка к устному опросу	В течение семестра	25	Доклады, устный опрос, практикум	См. п. 5
7	Применение современных технологий в ресторанной деятельности.	Подготовка доклада Подготовка к устному опросу	В течение семестра	28	Доклады, устный опрос, практикум	См. п. 5
Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час)				153		
Бюджет времени самостоятельной работы, предусмотренный учебным планом для данной дисциплины (час)				153		

Примечание: В соответствии с п.п. 27, 28,30,31 Приказа Минобрнауки России от 05.04.2017 N301"Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры"(Зарегистрировано в Минюсте России 14.07.2017 N 47415) образовательная деятельность по образовательной программе проводится: в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (далее - контактная работа) в форме самостоятельной работы обучающихся и в иных формах, определяемых организацией. Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводится в электронной информационно-образовательной среде.

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям) включает в себя:

занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся),

занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия),

групповые консультации,

индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации);

иную контактную работу (при необходимости), предусматривающую групповую или индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, определяемую организацией самостоятельно.

4.3 Содержание учебного материала

Тема 1. Инновации: понятия, определения, виды. Модели и формы инновационной деятельности, их распространение.

Сущность и содержание понятий «инновация», «нововведение», «инновационная деятельность», «инновационный менеджмент», «инновационный маркетинг». Классификация инноваций. Объективные предпосылки инновационной деятельности. Этапы создания нового продукта. Технологии прогнозирования продаж и оценки доходности нового продукта. Особенности коммерциализации нового продукта. Национальная инновационная система. Государственная поддержка и стимулирование инновационных процессов.

Система государственного регулирования инновационных процессов в Российской Федерации. Направления инновационного развития России.

Тема 2. Современные инновации в туризме и гостинично-ресторанном сервисе.

Влияние научно-технических нововведений на развитие туризма. Развитие информационных технологий. Информационные технологии, их внедрение в производственные процессы.

Современные тенденции и технологии в гостинично-ресторанном обслуживании. Способы внедрения новых технологий. Новые термины и понятия в гостинично-ресторанной деятельности.

Тема 3. Информационные системы менеджмента в туристической индустрии.

Краткая характеристика информационных систем менеджмента для туристической отрасли. Информационные системы и технологии в управлении гостиничным комплексом. Пакеты финансового менеджмента турфирм и отелей. Основные системы бронирования и резервирования, их краткая характеристика. Российские и зарубежные системы бронирования. Интернет и бронирование туристских услуг.

Тема 4. Современные технологии в продвижении и коммерциализации туристского продукта.

Обзор прикладных программ по формированию, продвижению и реализации туристического продукта.

Программа «Само-Тур», программа «Турбо-Тур», пакет прикладных программ «Туристический офис», проблемно-ориентированные пакеты прикладных программ в туризме. Перспективы разработки программ автоматизации туристического офиса.

Тема 5. Применение современных технологий в гостиничной деятельности.

Современные технологии контроля качества услуг. Современные технологии обеспечения безопасности в гостинице. Современные технологии работы гостиницы по системе «Умный дом». Современные технологии поддержания номерного фонда и гостиницы в целом в оптимальном состоянии. Клининг. Аутсорсинг. Контроль качества уборки. Специфика и современные технологии работы службы виртуальных консьержей, современные функции гостиничных телефонов и телевидения. Современные технологии сбережения в гостинице. Современные системы освещения в гостиничном хозяйстве. Современные технологии работы службы питания в гостинице.

Тема 6. Применение современных технологий в ресторанной деятельности.

Сущность, понятие прикладных программных средств предприятий общественного питания. Тенденции развития. Схема внутренних и внешних информационных потоков. Регистрация и обработка заказов. Взаимодействие с клиентами. Электронный документооборот, электронное меню, мониторинг качества услуг. Информационное обеспечение процесса обслуживания. Методы, формы и прогрессивные технологии обслуживания на предприятиях общественного питания. Специальные формы обслуживания. Организация обслуживания иностранных туристов. Обслуживание конференций и семинаров в ресторанах.

4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость (час.)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
	2	3	4	5	6
1.	1.	Инновации: понятия, определения, виды. Модели и формы инновационной деятельности, их распространение.	2	Опрос, обсуждение	ПК-5
2.	2.	Современные инновации в туризме и гостинично-ресторанном сервисе.	2	Доклады, устный опрос	ПК-5
3.	3.	Информационные системы менеджмента в туристической индустрии.	2	Практикум	ПК-5
4.	4.	Современные технологии в продвижении и коммерциализации туристского продукта.	2	Доклады, Устный опрос	ПК-5
5.	5.	Применение современных технологий в гостиничной деятельности.	2	Доклады, устный опрос, практикум	ПК-5
6.	6.	Применение современных технологий в ресторанной деятельности.	2	Доклады, устный опрос, практикум	ПК-5

4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов

п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
1	Инновации: понятия, определения, виды. Модели и формы инновационной деятельности, их распространение.	Подготовить ответы на вопросы	ПК-5	ПК 5.1
2	Современные инновации в туризме и гостинично-ресторанном сервисе.	Подготовка к устному опросу Подготовка доклада	ПК-5	ПК 5.1
3	Информационные системы менеджмента в туристической индустрии.	Подготовка к практической работе	ПК-5	ПК 5.1 ПК-5.2
4	Современные технологии в продвижении и коммерциализации туристского продукта.	Подготовка к устному опросу Подготовка доклада	ПК-5	ПК 5.1 ПК-5.2
5	Применение современных технологий в гостиничной деятельности.	Подготовка доклада Подготовка к устному опросу Подготовка к практической работе	ПК-5	ПК 5.1 ПК-5.2
6	Применение современных технологий в ресторанной деятельности.	Подготовка доклада Подготовка к устному опросу Подготовка к практической работе	ПК-5	ПК 5.1 ПК-5.2

4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа – это планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

Самостоятельная работа студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа.

Основной формой самостоятельной работы студента является изучение конспекта

лекций, их дополнение, рекомендованной литературы, активное участие на практических и семинарских занятиях.

Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь.

Доклад – это развернутое устное сообщение, посвященное заданной теме, сделанное публично, в присутствии слушателей. Основным содержанием доклада может быть описание состояния дел в какой-либо научной или практической сфере; авторский взгляд на ситуацию или проблему, анализ и возможные пути решения проблемы.

Темами доклада обычно являются вопросы, не освещенные в полной мере или вообще не рассматриваемые на лекциях, предполагающие самостоятельное изучение студентами. Обычно студенты выступают с докладами на семинарских занятиях.

Доклад изначально планируется как устное выступление и должен соответствовать определенным критериям. Для устного сообщения недостаточно правильно построить и оформить письменный текст, недостаточно удовлетворительно раскрывать тему содержания. Устное сообщение должно хорошо восприниматься на слух, а значит должно быть интересно поданным для аудитории. Для представления устного доклада необходимо составить тезисы – опорные моменты выступления студента (обоснование актуальности, описание сути работы, основные термины и понятия, выводы), ключевые слова, которые помогут логичнее изложить тему. Студент во время выступления может опираться на пояснительные материалы, представленные в виде слайдов, таблиц и пр. Это поможет ему ярко и четко изложить материал, а слушателям наглядно представить и полнее понять проблему, о которой идет речь в докладе.

Презентация дает возможность наглядно представить студенческой аудитории инновационные идеи, разработки и планы. Учебная презентация представляет собой результат самостоятельной работы студентов, с помощью которой они наглядно демонстрируют материалы публичного выступления перед аудиторией.

Компьютерная презентация – это файл с необходимыми материалами, который состоит из последовательности слайдов. Каждый слайд содержит законченную по смыслу информацию, так как она не переносится на следующий слайд автоматически в отличие от текстового документа. Студенту – автору презентации, необходимо уметь распределять материал в пределах страницы и грамотно размещать отдельные объекты. В этом ему поможет целый набор готовых объектов (пиктограмм, геометрических фигур, текстовых окон и т.д.).

Удерживать активное внимание слушателей можно не более 15 минут, а, следовательно, при среднем расчете времени просмотра – 1 минута на слайд, количество слайдов не должно превышать 15-ти. Первый слайд презентации должен содержать тему работы, фамилию, имя и отчество исполнителя, номер учебной группы, а также фамилию, имя, отчество, должность и ученую степень преподавателя. На втором слайде целесообразно представить цель и краткое содержание презентации. Последующие слайды необходимо разбить на разделы согласно пунктам плана работы. На заключительный слайд выносятся самое основное, главное из содержания презентации.

Контрольные работы – это одна из основных форм межсессионного контроля студенческих знаний. Цель контрольной работы заключается в оценке качества усвоения студентами отдельных, как правило, наиболее важных разделов, тем и вопросов изучаемой

дисциплины, а также умения решать конкретные практические и теоретические задачи.

Тематика контрольных работ разрабатывается преподавателем, читающим данную дисциплину. Проверка контрольной работы позволяет выявить насколько глубоко и полно студент усвоил соответствующие разделы или темы курса, имеются ли недоработки, пробелы в усвоении изучаемого материала.

Приступать к написанию контрольной работы следует лишь после изучения основных тем дисциплины, основываясь на учебнике (учебном пособии) из списка основной литературы, рекомендованной по данному курсу, дополнительной учебной литературы, и нормативного материала по избранной теме (при наличии такой необходимости). Список рекомендуемой преподавателем научной литературы необходимо рассматривать как основу для самостоятельного поиска и анализа.

4.5 Примерная тематика курсовых работ (проектов) - не предусмотрена

V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) основная литература

1. Котанс А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма: учеб. пособие / А. Я. Котанс. - М. Флинта : Моск. психол.-соц. ин-т, 2010. - 384 с. - ISBN 978-5-9765-0803-3. – 30 экз.

2. Котанс А.Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма: [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А.Я. Котанс. - М.: Изд-во Флинта, 2014. Режим доступа ЭЧЗ «ЭВК АУБЙКС». – Неограниченный доступ. - ISBN 978-5-9765-0803-3.

3. Косолапов А. Б., Елисеева Т.И. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учеб. пособие / А.Б.Косолапов, Т.И.Елисеева.- М. КноРус, 2007.- ISBN 978-5-85-85971-681-4 .-31 экз.

4. Малахова, Наталья Николаевна. Инновации в туризме и сервисе [Текст] / Н.Н.Малахова, Д.С.Ушаков. М.; Ростов н/Д. «МарТ», 2008. – 221 с. ISBN 978-5-241-00871-8 – 31 экз.

5. Фатхутдинов Р. А. Инновационный менеджмент: учеб. для вузов / Р. А. Фатхутдинов. - 6-е изд., испр. и доп. - СПб.: Питер, 2006. - 448 с. - ISBN 5-469-00810-x .- 24 экз.

б) дополнительная литература

1. Биржаков, Михаил Борисович. Введение в туризм [Текст] / М.Б.Биржаков. СПб. «Герда». 2007. = 576 с. ISBN 5797800527 – 98 экз.

2. Веткин, Владимир Анатольевич. Технология создания турпродукта: пакетные туры [Текст]: учебн-метод. пособие / В. А. Веткин, Е. В. Винтайкина. - М. «Финансы и статистика». 2013. - 239 с. ISBN 978-5-279-03482-6 – 2 экз.

3. Косолапов, Александр Борисович. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности [Текст]: учебн. пособие / А.Б. Косолапов. М. КноРус. 2010. – 279 с. ISBN 978-5-85971-943-3 – 1 экз.

4. Кусков А.С., Джаладян Ю. А. Основы туризма : учебник / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : КноРус, 2010. - 388 с.- ISBN 978-5-406-00533-0 .- 90 экз.

5. Малахова Н. Н. Инновации в туризме и сервисе : учебное пособие для вузов / Н. Н. Малахова, Д. С. Ушаков. - 2-е изд., перераб. и доп. - Ростов на Дону : МарТ : Феникс, 2010. - 244 с. - ISBN 978-5-241-00998-2. - ISBN 978-5-222-16570-6.- 2 экз.

6. Новиков, Владимир Семенович. Инновации в туризме [Текст]: учебн. пособие / В. С. Новиков. М. «Академия». 2010. - 208 с. ISBN 978-5-7695-6572-4 – 1 экз.

7. Рубаник, Александр Никифорович. Технологии въездного туризма [Текст]: учебн. пособие / А. Н. Рубаник, Д. С. Ушаков. Ростов н/Д, «МарТ». 2010. - 377 с. ISBN 978-5-222-16931-5– 2 экз.

8. Родионова Н. С. Организация гостиничного дела: учеб. пособие / Н. С. Родионова [и др.]. - СПб. : Троицкий мост, 2014. - 349 с.- ISBN: 978-5-4377-0016-7.- 3 экз.

9. Тимохина Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы : учеб. пособие / Т. Л. Тимохина. - М. : Форум : Инфра-М, 2012. - 254 с. - ISBN 978-5-8199-0340-7. - ISBN 978-5-16-003191-0. - 21 экз.

в) периодические издания (при необходимости)

г) список авторских методических разработок

д) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>.

2. Открытая электронная база ресурсов и исследований «Университетская информационная система РОССИЯ» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru>

3. Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://нэб.рф>.

В соответствии с п. 4.3.4. ФГОС ВО, обучающимся в течение всего периода обучения обеспечен неограниченный доступ (удаленный доступ) к электронно-библиотечным системам:

– ЭБС «Издательство Лань». ООО «Издательство Лань». Контракт № 92 от 12.11.2018 г. Акт от 14.11.2018 г.

– ЭБС ЭЧЗ «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. ООО «Библиотех». Лицензионное соглашение № 31 от 22.02.2011 г. Адрес доступа: <https://isu.bibliotech.ru/> Срок действия: с 22.11.2011 г. бессрочный.

– ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт». ЦКБ «Бибком». Контракт № 91 от 12.11.2018 г. Акт от 14.11.2018 г..

– ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru». ООО «Айбукс». Контракт № 90 от 12.11.2018 г. Акт № 54 от 14.11.2018 г.

– Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт». ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 70 от 04.10.2018 г.

VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-лабораторное оборудование:

Наименование специальных помещений и	Оснащенность специальных помещений и помещений для	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты
---	---	---

помещений для самостоятельной работы	самостоятельной работы	подтверждающего документа
<p>Специальные помещения: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, текущего контроля, промежуточной аттестации.</p>	<p>Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории: Ноутбук(AserAspirev3-5516 (AMDA10-4600M 2300 МГц)) (1 штука) с неограниченным доступом к сети Интернет, с неограниченным доступом к сети Интернет; Проектор Vivitek, экран ScreenVtdiaEcot-3200*200MW 1:1, колонки, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Архитектурный подход к развитию предприятий и информационных систем».</p> <p>Учебная лаборатория: компьютеры для проведения практических работ (Системный блок AMDAthlon-64 X3 445 3100 МГц), Монитор LG F1742S (2 штуки), Монитор ViewSonic VA703b(24 штуки) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации; проектор Sony XGA VPLSX535, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1</p>	<p>OC Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014</p> <p>Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcadmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий)</p> <p>Kaspersky Endpoint Security длябизнеса- стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational License № 1B08170221-054045730177</p> <p>BusinessStudio Лицензия № 7464 (бессрочно)</p>
<p>Специальные помещения: компьютерный класс (учебная аудитория) для</p>	<p>Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими</p>	<p>OC Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-</p>

<p>групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), организации самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской</p>	<p>средствами обучения: компьютеры (системный блок AMD Athlon 64 X2 DualCore 3600+ 1900 МГц (15 штук), Монитор LGFlatron L1742SE (14 штук), Монитор ViewSonic VG720) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.</p>	<p>14 от 30.10.2014</p> <p>Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcadmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий)</p> <p>Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational License № 1B08170221-054045730177</p>
---	---	---

6.2. Программное обеспечение:

№	Наименование Программного продукта	Кол-во	Обоснование для пользования ПО	Дата выдачи лицензии и	Срок действия права пользования
1.	<p>1С:Предприятие, 8.0(учебный комплект): 1С:Бухгалтерия, 8.2 1С:Зарплата и управление персоналом 1С:Управление торговлей 1С:Управление производственным предприятием 1С: Отель, 8 1С:Оценка персонала, 8</p>	30	Рег №8972331	2015	бессрочно
2.	<p>AdobeAcrobat XI Лицензия АЕ для акад.организаций Русская версия MultipleLicense RU (65195558)Platforms</p>	12	11447921 Государственный контракт № 03-019-13	19.06.2013	бессрочно
3.	BusinessStudio 4.0	50	Лицензия № 7464	2015	бессрочно

4.	Directum 5.1	30	Лицензия № 26057	2016	1год
5.	Java 8	Условия правообладателя	Условия использования по ссылке: https://www.oracle.com/legal/terms.html	Условия правообладателя	бессрочно
6.	Joomla 3.6	Условия правообладателя	Условия использования по ссылке: https://docs.joomla.org/JEDL	Условия правообладателя	бессрочно
7.	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level	25	Номер Лицензии Microsoft 46211164 Гос.контракт № 03-162-09 от 01.12.2009	01.12.2009	бессрочно
8.	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level	10	Номер Лицензии Microsoft 42095516	27.04.2007	бессрочно
9.	Microsoft SQL Server 2012	1	Номер Лицензии Microsoft 65343111		бессрочно
10.	Microsoft Windows Server 2008 r2 Enterprise	1	Номер Лицензии Microsoft 49413875		бессрочно
11.	Microsoft® Windows® Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN No Level Promo	12	Номер Лицензии Microsoft 46211164 Гос.контракт № 03-162-09 от 01.12.2009	01.12.2009	бессрочно
12.	Microsoft®WinSL 8.1 Russian Academic OLP 1License NoLevel Legalization GetGenuine	130	Microsoft Invoice Number: 9564547610 ООО 'ИЦ 'Сиброн'	22.12.2014	бессрочно
13.	OpenOffice 4.1.3	Условия правообладателя	Условия использования по ссылке: https://www.openoffice.org/licenses/P	Условия правообладателя	бессрочно

			DL.html		
14.	Perl 5.24.0	Условия правообладателя	Условия использования по ссылке: http://dev.perl.org/licenses/	Условия правообладателя	бессрочно
15.	Postgresql 9.6.1	Условия правообладателя	Условия использования по ссылке: https://www.postgresql.org/about/license/	Условия правообладателя	бессрочно
16.	Protege	100	Условия использования по ссылке: http://protege.stanford.edu/support.php	Условия правообладателя	бессрочно
17.	Python 3	Условия правообладателя	Условия использования по ссылке: https://docs.python.org/3/license.html	Условия правообладателя	бессрочно
18.	UbuntuLinux 16.04.1	Условия правообладателя	Условия использования по ссылке: https://www.ubuntu.com/legal/terms-and-policies/terms	Условия правообладателя	бессрочно
19.	VirtualBox 5.1	Условия правообладателя	Условия использования по ссылке: https://www.virtualbox.org/wiki/VirtualBox_PUEL	Условия правообладателя	бессрочно
20.	Евфрат-Документооборот, версия 15	20	многопользовательская лицензия № 0221209	2015	бессрочно

6.3. Технические и электронные средства:

Методической концепцией преподавания предусмотрено использование технических и электронных средств обучения и контроля знаний студентов: мультимедийные презентации, фрагменты фильмов.

VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При реализации программы данной дисциплины используются различные образовательные технологии.

1.

1	Проблемное обучение	Создание в учебной деятельности проблемных ситуаций и организация активной самостоятельной деятельности учащихся по их разрешению, в результате чего происходит творческое овладение знаниями, умениями, навыками, развиваются мыслительные способности
2	Разноуровневое обучение	У преподавателя появляется возможность помогать слабому, уделять внимание сильному, реализуется желание сильных учащихся быстрее и глубже продвигаться в образовании. Сильные учащиеся утверждают в своих способностях, слабые получают возможность испытывать учебный успех, повышается уровень мотивации ученья.
3	Проектные методы обучения	Работа по данной методике дает возможность развивать индивидуальные творческие способности учащихся, более осознанно подходить к профессиональному и социальному самоопределению
4	Исследовательские методы в обучении	Дает возможность учащимся самостоятельно пополнять свои знания, глубоко вникать в изучаемую проблему и предполагать пути ее решения, что важно при формировании мировоззрения. Это важно для определения индивидуальной траектории развития каждого обучающегося
5	Лекционно-семинарско-зачетная система	Данная система дает возможность сконцентрировать материал в блоки и преподнести его как единое целое, а контроль проводить по предварительной подготовке обучающихся
6	Информационно-коммуникационные технологии	Изменение и неограниченное обогащение содержания образования, использование интегрированных курсов, доступ в ИНТЕРНЕТ.

Наименование тем занятий с использованием активных форм обучения:

	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	Кол-во часов
	Информационные системы менеджмента в туристической индустрии.	Семинар	Работа в малых группах	2
	Применение современных технологий в гостиничной деятельности.	Семинар	Работа в малых группах	2
	Применение современных	Семинар	Работа в малых группах	2

	технологий в ресторанной деятельности.			
Итого часов				6

VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Материалы для проведения текущего и промежуточного контроля знаний студентов:

№ п\п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
1	Текущий	Инновации: понятия, определения, виды. Модели и формы инновационной деятельности, их распространение.	ПК-5
2	Текущий	Современные инновации в туризме и гостинично-ресторанном сервисе.	ПК-5
3	Текущий	Информационные системы менеджмента в туристической индустрии.	ПК-5
4	Текущий	Современные технологии в продвижении и коммерциализации туристского продукта.	ПК-5
5	Текущий	Применение современных технологий в гостиничной деятельности.	ПК-5
6	Текущий	Применение современных технологий в ресторанной деятельности.	ПК-5
7	Промежуточный	Экзамен	ПК-5

Примерные темы докладов:

1. Сетевые технологии в туризме. Стандарты сетевых технологий.
2. Современные способы передачи информации в туризме.
3. ГИС-технологии в туризме.
4. Современные навигационные спутниковые системы.
5. Системы бронирования и резервирования.
6. Мультимедийные технологии в продвижении турпродукта на рынке.
7. Технологии обслуживания потребителей.
8. Технологии обслуживания массовых мероприятий.
9. Обслуживающий персонал в ресторанном бизнесе.
10. Принципы комплектации предприятий общественного питания.

11. Рекламная деятельность в ресторанном бизнесе.
12. Стандарты сервиса в ресторанном бизнесе.
13. Задачи менеджмента в ресторанном бизнесе.

Примерные вопросы для устного опроса

1. Раскройте содержание понятия «инновация».
2. Каковы отличия понятия «новшество (новация)» от понятия «нововведение (инновация)»?
3. По каким признакам различаются инновации? Приведите примеры.
4. Каково содержание инновационного процесса?
5. Приведите отличия инновационного цикла от жизненного цикла инноваций.
6. В чем заключается инновационная деятельность?
7. Что стимулирует инновационную деятельность в туризме?
8. Что такое национальная инновационная система?
9. Каковы причины необходимости государственного регулирования инновационной деятельности?
10. Перечислите схемы государственной поддержки инновационных процессов.
11. Какова система государственного регулирования инновационного развития в Российской Федерации?
12. Назовите направления и задачи инновационного развития в Российской Федерации.
13. Как обеспечивается государственная поддержка инновационной деятельности в туризме?
14. Как влияют на развитие туризма инновационные процессы в авиационных перевозках? На железнодорожном транспорте?
15. Чем вызвано развитие мирового круизного рынка?
16. Какие нововведения появились в сфере гостиничного бизнеса?
17. Дайте характеристику проходящей информационной революции.
18. Как влияет развитие информационных технологий на туристский бизнес?
19. Какими способами распространяются инновационные продукты? Используются ли эти способы в туристском бизнесе?
20. В чем заключается системный подход к продвижению туристского продукта на рынок?
21. Что такое электронный бизнес?
22. Каковы причины создания и внедрения в туристский бизнес «клубов продукта»?
23. Какова роль Всемирной туристской организации во внедрении новшеств в туризм?
24. Назовите и охарактеризуйте принципы устойчивого развития туризма.
25. Охарактеризуйте вспомогательный счет туризма (ВСТ) как метод оценки роли туризма в экономике страны.
26. Роль контроля качества уборки номеров
27. Специфика технологии работы с VIP - гостями
28. Дистрибуция в гостинице и её роль при продвижении услуг.

29. Формы оценки удовлетворённости клиентов в гостинице
30. Применение современного оборудования в средствах размещения
31. Современный уборочный инвентарь и технологии работы с ним
32. Вспомогательные службы в гостинице и их роль
33. Технологии работы службы безопасности в гостинице
34. Особенности уборки номеров различных категорий и технология работы
35. Стандарты обслуживания в гостинице и их роль
36. Типы уборок номеров и их технологии.
37. Технологии уборок общественных зон гостиницы
38. Новые термины в гостиничном сервисе.
39. Типы номеров в Российских и зарубежных гостиницах и их различие
40. Технология работы с группами иностранных туристов
41. Внедрение вендинга в гостиничном сервисе
42. Нормативно – технологические документы, регламентирующие гостиничную деятельность и их особенности.
43. Роль дополнительных услуг в гостинице и технологии работы с ними
44. Специфика гостиничного продукта в бизнес - отеле
45. Энергосбережение в отеле.
46. Новейшие технологии уборки в гостинице в целом
47. Новые технологии уборки номеров в гостиницах будущего
48. Современное представление о комфорте в гостинице.
49. Применение различных технологий работы в гостиницах Иркутска и их конкурентоспособность
50. Система «УМНЫЙ ДОМ» в средствах размещения и ее специфика.
51. Современные формы освещения в гостинице. Роль света в номерном фонде.
52. Современный интерьер в гостиничном номере, его роль и необходимость.
53. Особенности технологии работы в хостелах
54. Необходимость внедрения коворкинга в современных отелях.
55. Современные тенденции в гостиничном сервисе. Использование инновационных технологий в гостинице
56. Специфика технологии работы в малых отелях
57. Стандарты внешнего вида персонала и их особенности
58. Роль человеческого фактора при технологических работах в гостинице.
59. Какие типы предприятий включает в себя ресторанный бизнес?
60. Назовите социальное и экономическое назначение ресторанного бизнеса.
61. Назовите причины препятствующие, развитию ресторанного бизнеса.
62. Перечислите предприятия питания, принадлежащие ресторанному бизнесу, и дайте им определение.
63. Назовите миссию ресторанного бизнеса. 6. Укажите особенность «ресторанного продукта».
64. Назовите социальные функции, выполняемые ресторанным комплексом.
65. Назовите основные критерии классификации предприятий ресторанного бизнеса.
66. Перечислите существующие категории предприятий питания. 10. Назовите категории ресторана.

67. Назовите основные услуги, предоставляемые предприятиями ресторанного бизнеса.
68. Специальные формы обслуживания. Обслуживание проживающих в гостиницах.
69. Специальные формы обслуживания. Обслуживание в номерах гостиницах.
70. Специальные формы обслуживания. Обслуживание участников съездов, форумов, конференций.
71. Специальные формы обслуживания. Обслуживание пассажиров на железнодорожном транспорте.
72. Специальные формы обслуживания. Обслуживание пассажиров на воздушном транспорте.
73. Специальные формы обслуживания. Обслуживание пассажиров на водном транспорте.
74. Специальные формы обслуживания. Обслуживание автопассажиров.
75. Ускоренные формы обслуживания: шведский стол, экспресс-стол, экспресс-зал, обслуживание с тележек, репинский стол.
76. Особенности обслуживания в местах массового отдыха.
77. Организация обслуживания иностранных туристов в ресторанах (кафе).
78. Требования к предприятиям общественного питания, обслуживающих иностранных туристов.
79. Виды туризма и классы обслуживания. Нормативная база.
80. Особенности питания иностранных туристов.
81. Пути продвижения ресторанных услуг.
82. Реклама как один из факторов стратегии обслуживания в предприятиях общественного питания.
83. Методы изучения потребительского спроса и его виды.
84. Маркетинг в общественном питании.

Практические работы

Практическая работа 1:

Знакомство и сравнительный анализ основных западных систем бронирования: Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan, Start, Utell, Steingerberger Reservation Service, Trust.

Практическая работа 2:

Знакомство и сравнительный анализ основных российских компьютерных систем бронирования: Bronni.ru, SPOLine, «Ехать!», «Лайтсофт», Туры. ру, «ТурСводка», «Алеан».

Практическая работа 3:

Информационные технологии в системах управления гостиничного комплекса. Использование информационных систем службой управления номерным фондом. Использование информационных систем коммерческой службой. Использование информационных систем службой питания. Использование информационных систем инженерно-технической службой.

Практическая работа 4:

Знакомство и сравнительный анализ основных систем автоматизации гостиниц: «Русский отель», Fidelio, Micros, «Меридиан-1», «Lodging Touch», «Синимекс: Гостиница + Пансионат», «1С-Рарус: Управление отелем», «Libra OnDemand CRM»; Hotel-2000; «Отель-

Симпл»; «Рек-Софт»; KEI-Hotel; Fidelio; Cenium; «Дип-Пансион»; Nimeta. Hotel-2000, «Русский отель», «Отель-Симпл», «Меридиан-1», Lodging Touch, KEI-Hotel, Fidelio, Cenium, «Дип-Пансион», Nimeta

Практическая работа 5:

Электронные каталоги: Hotel Guide, Flight Guide, Cruise Ferry Guide, HRS, Business Travel Planner, Air Travel Planner.

Практическая работа 6:

Знакомство и сравнительный анализ основных пакетов управления туристскими фирмами: «Арим-Софт»; «Само-Тур»; «Мастер-Тур»; «Интур-Софт»; Voyage Office и «Аист-2.5»; Система Continent-ANT; «Тур»; «Туристский офис»; Jack.

Практическая работа 7:

Проведите анализ технологии работы по уборке номера люкс для VIP –персон по плану:

1. тип номера; 2. Количество комнат, оснащённость номера; 3. Виды уборок и сервиса в номере; 4. Последовательность уборки в номере; 5. назовите какие комплектующие гостиницы, используются при уборке и оформлении номера .5. какие современные технологии используются при уборке.

Практическая работа 8:

Проанализируйте стандарт внешнего вида сотрудников административно – хозяйственной службы гостиницы. Сделайте выводы по комфортности работы в такой униформе. Что нового применяется в униформе. Предложите свой вариант.

Практическая работа 9:

Дайте характеристику гостиничному продукту любой иркутской гостиницы. Перечислите основных клиентов этой гостиницы. Какие технологии работы с гостями использует гостиница. Насколько современен и конкурентоспособен продукт данной гостиницы. Какие технологии работы с гостями можно предложить этой гостинице.

Практическая работа 10:

Проанализируйте бонусные программы в гостиницах Иркутска по плану: 1. Какова лояльность к клиентам данной гостинице.2. какие бонусные программы применяются в гостинице, их привлекательность.3. предложите свой вариант.

Примерный перечень вопросов и заданий к экзамену

1. Раскройте содержание понятия «инновация».
2. Каковы отличия понятия «новшество (новация)» от понятия «нововведение (инновация)»?
3. Каково содержание инновационного процесса?
4. В чем заключается инновационная деятельность?
5. Что стимулирует инновационную деятельность в туризме?
6. Назовите направления и задачи инновационного развития в Российской Федерации.
7. Как обеспечивается государственная поддержка инновационной деятельности в туризме?
8. Как влияют на развитие туризма инновационные процессы в авиационных перевозках? На железнодорожном транспорте?
9. Чем вызвано развитие мирового круизного рынка?

10. Какие нововведения появились в сфере гостиничного бизнеса?
11. Основные западные системы бронирования.
12. Основные российские системы бронирования.
13. Основные системы автоматизации гостиниц.
14. Основные пакеты управления туристскими фирмами.
16. Системный подход к продвижению туристского продукта на рынок.
15. Современные представления о комфорте в гостинице.
16. Современные тенденции гостиничного бизнеса
17. Новые термины в гостиничном сервисе и их характеристики.
18. Внедрение новых дополнительных услуг в гостинице (вендинг, коворкинг и тд).
19. Какие новые технологии используются в современных отелях. Охарактеризуйте их.
20. Система «умный дом» в гостинице
21. Энергосбережение в гостинице.
22. Современные методы обеспечения безопасности в гостинице
23. Взаимодействие между службами гостиниц и их необходимость.
24. Роль освещения в гостинице.
25. Современные коммуникации в отеле.
26. Роль интерьерера и оборудования при выборе отеля.
27. Перечислите основные требования к отделочным материалам в гостинице.
28. Качество услуги с точки зрения потребителя
29. Дистрибуция в гостинице и её роль при продвижении гостиничных услуг.
30. Противодействие снижению качества гостиничных услуг.
31. Программы лояльности в гостиничном бизнесе.
32. Этические нормы и правила обслуживания на предприятиях питания
33. Технология разработки стандарта. Основные моменты.
34. Применение вендинга в отеле и его необходимость.
35. Услуга КОВОРКИНГ в отеле
36. Существующие системы бронирования гостиниц.
37. Новые информационные технологии в гостиничном сервисе.
38. Дайте характеристику гостиницам, появившимся в нашем регионе за последний год. Оцените их дополнительные услуги, направленные на привлечения гостей и повышение спроса на рынке гостиничных услуг.
39. Существующие программы лояльности клиентов в ресторане.
40. Развитие рынка ресторанных услуг в Сибири.
41. Конкуренция в гостинично-ресторанном бизнесе на местном рынке.
42. Специфика номерного фонда местных гостиниц туристского класса.
43. Специфика предоставления дополнительных услуг в местных гостиницах.
44. Программы клиентской лояльности в гостиничном бизнесе
45. Программы лояльности в ресторанном бизнесе.
46. Недостатки систем мотивации в гостиничном бизнесе
47. Образование гостиничных сетей на местном рынке и их роль для улучшения сервиса.
48. Возможные технические недостатки в гостинице и пути их решения.
49. Нарращивание гостиничного продукта и его обоснование.
50. Соблюдение принципов экологичности в гостинице.
51. Управленческая структура современного отеля.
52. Влияние международных гостиничных сетей на местный гостиничный рынок.
53. Перспективные форматы гостиниц.
54. Перспективные форматы в предоставлении питания в гостинице.

Разработчик:



Доцент, Е.Б. Говорухина

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учетом рекомендаций ПООП по направлению и профилю подготовки 43.03.02 «Туризм».

Программа рассмотрена на заседании кафедры туризма.

«14» июня 2019 г.

Протокол № 12

Зав. кафедрой



В.Н. Наконечных

Настоящая программа, не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.