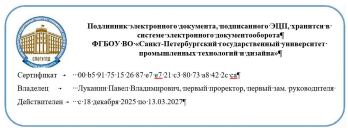
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ВШТЭ



Рабочая программа дисциплины

Б1.В.10 Инновации в сфере гостеприимства

Учебный план: ФГОС3++b430303-1_26-14.plx

Кафедра: 35 Рекламы и современных коммуникаций

Направление подготовки: (специальность) 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль подготовки: (специализация) Гостиничный и ресторанный бизнес

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
7	УП	17	34	56,75	0,25	3	Зачет
	РПД	17	34	56,75	0,25	3	
Итого	УП	17	34	56,75	0,25	3	
	РПД	17	34	56,75	0,25	3	

Санкт-Петербург
2026

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515

Составитель (и):

Кандидат экономических наук, заведующий кафедрой	Лосева Ольга Сергеевна
От кафедры составителя: Заведующий кафедрой рекламы и современных коммуникаций	Лосева О.С.
От выпускающей кафедры: Заведующий кафедрой	Лосева О.С.
Методический отдел:	Фахретдинова А. Р.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: формирование у обучающихся способности разрабатывать и внедрять новые подходы, технологии и формы обслуживания для повышения качества и конкурентоспособности гостиничных услуг.

1.2 Задачи дисциплины:

1. Изучить современные способы обновления гостиничных услуг.
2. Освоить внедрение технических новшеств в работу служб приёма и размещения.
3. Сформировать умение разрабатывать нестандартные предложения для повышения дохода отеля.
4. Научиться использовать новые подходы к управлению качеством и безопасностью проживания.
5. Развить навык введения новых форматов обслуживания клиентов.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-8: Способен принимать участие в разработке и внедрении инноваций при осуществлении профессиональной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания
Знать: основные типы инноваций и их специфику в отельном и ресторанном бизнесе; цифровые инструменты и технологии для повышения эффективности и качества услуг; тренды и драйверы изменений в сфере гостеприимства.
Уметь: выявлять «точки роста» и зоны для улучшения в существующих процессах приема, размещения, обслуживания питания и дополнительных сервисах. разрабатывать и обосновывать предложения по внедрению инновационных решений для конкретного отеля или ресторана; рассчитывать предварительную экономическую и клиентоориентированную эффективность инновации.
Владеть: методами бенчмаркинга и анализа лучших практик инноваций в гостиничной и ресторанной индустрии; навыками подготовки проектной документации и презентации инновационной идеи для обоснования перед руководством; инструментарием управления изменениями и оценки рисков при внедрении нововведений в операционную деятельность предприятия гостеприимства.

3 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Основы нововведений в гостиничном деле	7				С
Тема 1. Понятие и виды новшеств в средствах размещения.		2	4	6	
Тема 2. Цикл внедрения изменений в работу гостиницы.		2	4	6	
Тема 3. Анализ потребностей гостя как основа новых услуг.		2	4	6	
Раздел 2. Управленческие и сервисные нововведения					О
Тема 4. Новые модели управления персоналом и мотивация к изменениям.		2	4	6	
Тема 5. Умные технологии в обслуживании и автоматизация номерного фонда.		2	4	6	
Тема 6. Стандарты безопасности и новые санитарные решения.		2	4	6	
Раздел 3. Маркетинговые и продуктовые инновации					С
Тема 7. Новые форматы гостиничного продукта и дополнительных услуг.		2	4	8	
Тема 8. Каналы продвижения и работа с отзывами в цифровой среде.		2	3	6	
Тема 9. Оценка эффективности внедрённых изменений и работа с возражениями.		1	3	6,75	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		17	34	56,75	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25			
Всего контактная работа и СР по дисциплине		51,25		56,75	

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5 БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ

Использование балльно-рейтинговой системы не предусмотрено.

6. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ, СИСТЕМЫ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

6.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения
ПК-8	способен разрабатывать предложения по внедрению новых услуг и технологий в деятельность гостиничного предприятия.

6.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	воспроизводит основные понятия и виды инноваций в гостиничном деле; приводит примеры внедренных новшеств в российских средствах размещения; описывает этапы разработки и внедрения одного нововведения на предприятии гостеприимства.	
Не зачтено	не может дать определение инновациям в сфере гостеприимства; не приводит ни одного примера инновации в гостиницах; допускает грубые ошибки при описании внедрения новшеств.	

6.3 Типовые контрольные задания и/или иные материалы, используемые для оценки результатов обучения

6.3.1 Типовые контрольные вопросы

№ п/п	Формулировки вопросов
	Семестр 7
1	Понятие и виды инноваций в гостиничном деле.
2	Цифровые технологии регистрации и выбытия гостя.
3	Бесконтактное обслуживание в средствах размещения.
4	Автоматизация внутренних процессов гостиницы.
5	Инновационные способы уборки номерного фонда.
6	Энергосберегающие решения в гостиничной инфраструктуре.
7	Применение систем умный номер в отелях.
8	Влияние мобильных приложений на качество гостиничных услуг.
9	Использование искусственного интеллекта для работы с запросами гостей.
10	Новые форматы питания и доставки еды в гостинице.
11	Экологические инновации и зелёные стандарты в гостеприимстве.

12	Кадровые инновации: новые должности и зоны ответственности.
13	Инновационные методы обучения и мотивации персонала отеля.
14	Развитие безбумажного документооборота в гостиничном предприятии.
15	Управление лояльностью гостя с помощью цифровых инструментов.

6.3.2 Типовые тестовые задания

не предусмотрены

6.3.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Разработка технологической карты внедрения бесконтактного заселения

Опишите пошаговый алгоритм перехода стойки приёма на цифровую регистрацию гостя без участия сотрудника. Укажите необходимые материальные ресурсы, изменения в должностных инструкциях и способы обучения персонала работе с новой системой.

Проект редизайна номера с использованием умных устройств

Предложите концепцию обновления стандартного номера гостиницы, включив в него не менее трёх автоматизированных элементов. Обоснуйте, как эти новшества повлияют на экономию ресурсов и удовлетворённость постояльцев. Результат представьте в виде схемы с пояснениями.

Составление антикризисного плана внедрения персонализированных услуг

Разработайте перечень из пяти новых услуг, адаптированных под индивидуальные предпочтения гостя. Для каждой услуги определите способ сбора данных о клиенте, зону ответственности сотрудника и критерии оценки эффективности данного нововведения.

Деловая игра «Запуск экологичной инициативы»

Смоделируйте ситуацию внедрения системы безотходного потребления в гостиничном предприятии. Распределите роли среди участников. Представьте аргументы для убеждения персонала и гостей использовать нововведение, а также опишите способ контроля соблюдения новых правил.

Расчёт эффективности внедрения мобильного приложения для гостя

Составьте смету затрат на разработку и поддержку простого приложения. Опишите три функциональные возможности приложения, которых нет на сайте отеля. Рассчитайте ожидаемый рост дополнительного дохода от продажи услуг через приложение за первый год работы. Результат оформите в виде таблицы с выводами.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

6.4.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

6.4.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная	+	Письменная		Компьютерное тестирование		Иная	

6.4.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

ЗАЧЕТ

Допуск: Студент допускается к зачету при выполнении всех требований рабочей программы (посещаемость, текущие работы).

Явка: Студент является в назначенное время.

Выбор задания: Студент устно отвечает на вопросы билета или по перечню, установленному преподавателем.

Подготовка: Предоставляется время на обдумывание (15–30 мин), разрешаются черновики.

Ответ: Студент устно излагает материал, преподаватель задает дополнительные вопросы для проверки глубины понимания.

Оценка: Выставляется «зачтено» (при полном, грамотном ответе) или «не зачтено» (при грубых ошибках, отказе отвечать).

Фиксация: Результат вносится в ведомость в день проведения зачета.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка

7.1.1 Основная учебная литература				
Бабанчикова О. А.	Инновации в туризме	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2018	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=201834
Чулков, В. О., Комаров, Н. М., Сумзина, Л. В., Мохов, А. И., Мохова, Л. А., Новожонов, С. Г., Булыгин, А. А., Иванова, Н. В., Сафронов, В. М., Комаров, К. Н.	Инновации в сервисе. Использование инфографии	Москва: СОЛОН-ПРЕСС	2017	http://www.iprbookshop.ru/90320.html
Бабанчикова О. А.	Инновации в гостиничном бизнесе	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2018	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=201833
Мацикова, О. В.	Современные технологии и инновации в сфере общественного питания	Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО)	2022	https://www.iprbookshop.ru/125424.html
Слива-Щерба, Ю. В.	Инновации в индустрии туризма	Симферополь: Университет экономики и управления	2020	http://www.iprbookshop.ru/108057.html
Сафронова, Т. Н.	Инновации в гостиничной деятельности	Красноярск: Сибирский федеральный университет	2018	http://www.iprbookshop.ru/84355.html
	Креативная экономика и социальные инновации		2011	http://www.iprbookshop.ru/50914.html
Берестов В. В.	Менеджмент и инновации на малых и средних предприятиях	Москва: Юриспруденция	2015	http://www.iprbookshop.ru/48781.html
Философова, Т. Г., Быков, В. А., Философовой, Т. Г.	Конкуренция. Инновации. Конкурентоспособность	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	http://www.iprbookshop.ru/83020.html
7.1.2 Дополнительная учебная литература				
Карнышев, А. Д., Винокуров, М. А.	Этнокультурные традиции и инновации в экономической психологии	Москва: Институт психологии РАН	2010	http://www.iprbookshop.ru/15678.html
Буйленко, В. Ф.	Инновации в социально-культурном сервисе и туризме	Краснодар: Южный институт менеджмента	2008	https://www.iprbookshop.ru/9587.html
Буйленко, В. Ф.	Инновации в социально-культурном сервисе и туризме	Краснодар: Южный институт менеджмента	2008	http://www.iprbookshop.ru/9587.html

7.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Федеральная служба государственной статистики (раздел «Туризм») — https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm

Единая межведомственная информационно-статистическая система — https://www.fedstat.ru/

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» — http://www.consultant.ru

Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации — https://rha.ru/

Профессиональная база данных в сфере гостеприимства «Welcomezone» — https://welcomezone.ru

Корпорация «Туризм.рф» — https://туризм.рф

Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства» — https://национальныепроекты.рф/projects/turizm

Электронная библиотечная система «Znanium.com» — https://znanium.ru/

Портал «Pro Hotel» — https://prohotel.ru/

Информационный портал о гостиничном бизнесе «Hotelier News» — https://hoteliernews.ru

7.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftWindows 8

MicrosoftOfficeProfessional 2013

7.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска