

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий
Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологии
УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Факультет естественных
наук, математики и
технологий

Токарева Юлия Сергеевна

« ____ » _____ 20 ____
г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.17.20 Инновации в сервисе
на 144 часа(ов), 4 зачетных(ые) единиц(ы)
для направления подготовки (специальности) 43.03.01 - Сервис

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № ____

Профиль – Социально-культурный сервис (для набора 2023)
Форма обучения: Очная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

формирование у бакалавров компетенций, обеспечивающих участие в работе над инновационными проектами, использование базовых методов исследовательской деятельности, обоснование и разработку технологии процесса сервиса и готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса.

Задачи изучения дисциплины:

- формирование системного представления об инновациях, инновационных процессах и об основных направлениях развития инновационной деятельности предприятия сервиса; - 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.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина входит в модуль профильных дисциплин и направлена на формирование профессиональных компетенций.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы), 144 часов.

Виды занятий	Семестр 4	Всего часов
Общая трудоемкость		144
Аудиторные занятия, в т.ч.	48	48
Лекционные (ЛК)	16	16
Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	32	32
Лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	60	60
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой		

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
ПК-1	ПК-1.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления предприятиями и проектами в сфере сервиса	<p>Знать: основные понятия инновационной деятельности, приемы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса</p> <p>Уметь: анализировать системы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса</p> <p>Владеть: практическими приемами управления предприятиями и проектами в сфере сервиса</p>
ПК-1	ПК-1.2. Применяет методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса	<p>Знать: факторы внешней и внутренней среды процесса инноваций, направления инновационной деятельности предприятия сервиса, методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса</p> <p>Уметь: анализировать методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса</p> <p>Владеть: технологиями управления предприятиями проектами в сфере сервиса</p>
ПК-1	ПК-1.3. Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Знать: организационные основы инновационного менеджмента, теоретические основы организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса

		<p>Уметь: организовать организационно-управленческую деятельность по управлению проектами предприятия сервиса</p> <p>Владеть: приемами создания инновационных процессов в сервисе, методами организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса</p>
ПК-3	ПК- 3.1. Способен организовывать и проводить исследования конкурентной среды и рынка услуг	<p>Знать: инновационную политику государства, основы и особенности конкурентной среды и рынка услуг.</p> <p>Уметь: составлять план инновационной деятельности предприятия сервиса, организовывать исследования конкурентной среды и рынка услуг.</p> <p>Владеть: анализом основных проблемах внедрения инноваций на предприятиях сервиса, технологией организации исследования конкурентной среды и рынка услуг.</p>
ПК-3	ПК- 3.2. Способен организовывать и проводить исследования потребительского спроса	<p>Знать: механизмы регулирования инновационной деятельности, теорию потребительского спроса.</p> <p>Уметь: разрабатывать программу и инновационный проект в сфере сервиса, организовывать исследования потребительского спроса.</p> <p>Владеть: технологией организации исследования потребительского спроса.</p>
ПК-3	ПК-3.3 Способен участвовать в разработке современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг	<p>Знать: организацию инновационной деятельности на предприятии сервиса, основы современных инновационных технологий для создания</p>

		<p>конкурентоспособных услуг</p> <p>Уметь: определять эффективность инновационного проекта, разрабатывать современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг</p> <p>Владеть: опытом организации инновационной деятельности в сервисе, технологиями современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг</p>
--	--	---

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
					ЛК	ПЗ (СЗ)	ЛР	
1	1.1	Сущность инноваций.	Сущность и классификация инноваций. Инновационная деятельность как объект управления.	27	4	8	0	15
2	2.1	Инновационная инфраструктура.	Инновационная инфраструктура. Регулирование инновационной деятельности.	27	4	8	0	15
3	3.1	Организация инновационной деятельности.	Организация инновационной деятельности на предприятии сервиса.	27	4	8	0	15
4	4.1	Эффективность	Эффективность инновационной	27	4	8	0	15

		инновационно й деятельности.	деятельности.					
Итого				108	16	32	0	60

3.2. Содержание разделов дисциплины

3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Сущность и классификация инноваций. Инновационная деятельность как объект управления.	<p>Инновация: понятие и сущность. Основные свойства, критерии инновации. Критерии выделения типов инноваций: степень новизны инноваций, характер практической деятельности, технологические параметры. Базисные и улучшающие инновации, особенности их динамики. Потоки инноваций. Производственные и управленческие инновации; причины организационного лага. Продуктовые и процессные инновации. Фазы развития нового класса продуктов. Синхронный подход к развитию инноваций. Интенсивность и скорость осуществления инноваций. Инновационная деятельность как объект управления. Инновационный процесс. Основные компоненты инновационного процесса. Динамика инновационного процесса. Движущие силы и стимулы инновационной деятельности, барьеры и пути их преодоления. Основные элементы структуры инновационной деятельности; инновационная инфраструктура. Инновационные проекты и проекты поддержки инновационной деятельности. Субъекты инновационной деятельности. Инновационный потенциал государства, региона, отрасли, организации.</p>	4
2	2.1	Инновационная	Инновационная инфраструктура:	4

		я инфраструктура.	<p>понятие, основные задачи. Элементы инновационной инфраструктуры.</p> <p>Технопарковые структуры, их основные формы: научные парки, технологические и исследовательские парки, бизнес-инкубаторы, технополисы и др. Особенности инкубаторов как элементов инновационной инфраструктуры. Характерные черты технополисов. Интеграционные и синергетические процессы в инновационной инфраструктуре. Выработка и проведение инновационной политики. Виды регулирования инновационной деятельности: организационное, экономические, финансовое, нормативно- правовое.</p> <p>Уровни регулирования инновационной деятельности. Системный подход к управлению инновациями. Государственное регулирование инновационной деятельности. Разработка инновационных прогнозов и стратегий. Приоритеты государственной инновационной политики. Федеральные целевые программы. Программы технологического развития.</p> <p>Основные факторы государственного регулирования инновационной деятельности. Структура НИОКР, задачи ее оптимизации. Основные пути и формы сотрудничества инновационных предприятий, преодоление барьеров. Принципы финансового регулирования инновационной деятельности. Договорные основы осуществления инновационной деятельности.</p>	
3	3.1	Организация инновационной деятельности.	Сервис как мобильно развивающаяся сфера. Организация инновационной деятельности на предприятии сервиса. Построение организационных структур научно-исследовательских и проектных работ. Координация и контроль	4

			инновационной деятельности. Управление персоналом в инновационной деятельности. Состав персонала. Системы кадровой работы. Система мотивации персонала.	
4	4.1	Эффективность инновационной деятельности.	Экспертиза инновационных проектов. Проблема риска в инновационной деятельности. Виды рисков. Методы оценки рисков. Методы уменьшения риска. Общая оценка эффективности инновационной деятельности.	4

3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Сущность и классификация инноваций. Инновационная деятельность как объект управления.	Инноватика как наука. Научные подходы к типологии инноваций. История развития инновационной деятельности. Особенности инновационной деятельности в сфере туризма. Особенности инновационной деятельности в гостиничном бизнесе. Особенности инновационной деятельности в ресторанном бизнесе.	8
2	2.1	Инновационная инфраструктура.	Технопарк как инновационная организация. Роль бизнес-инкубаторов в инновационной деятельности.	8
3	3.1	Организация инновационной деятельности.	Сервис как быстро развивающаяся сфера. Управление персоналом в инновационной деятельности. Инновации в сервисе.	8
4	4.1	Эффективность инновационной деятельности.	Риск в инновационной деятельности: виды рисков, методы оценки рисков. Экспертиза инновационных проектов.	8

3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

--	--	--	--	--

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Интеллектуальная и промышленная собственность: «открытие», «изобретение», «полезная модель», «промышленный образец», «ноу-хау», «товарный знак и знак обслуживания». Рынки инновационной деятельности: рынок интеллектуального продукта, рынок инноваций и рынок инвестиций.	Электронная презентация. доклад	15
2	2.1	Зарубежный опыт инновационной деятельности (на примере США). Зарубежный опыт инновационной деятельности (на примере Японии).	Электронная презентация. доклад	15
3	3.1	Контроль в инновационной деятельности: виды контроля, этапы. Система мотивации инновационной деятельности.	Электронная презентация. доклад	15
4	4.1	Эффективность инновационной деятельности: общая оценка, эффекты. Пути повышения	Электронная презентация. доклад	15

		эффективности инновационной деятельности.		
--	--	---	--	--

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. Печатные издания

1. 1. Мага А.А. Маркетинг инноваций: учеб. пособие / А. А. Мага. - Чита : ЗабГУ, 2016. - 179 с. 2. Малахова Н.Н. Инновации в туризме и сервисе : учеб. пособие / Малахова Наталья Николаевна, Ушаков Денис Сергеевич. - 2-е изд., доп. и перераб. . - Москва : Март ; Ростов-на-Дону : Феникс, 2010. - 244 с.

5.1.2. Издания из ЭБС

1. 1. Брусакова И.А. Теоретическая инноватика : Учебник и практикум / Брусакова И.А. - под ред. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 333 с. <http://www.biblio-online.ru/book/E2F0758E-19E0-4E92-987D-97DD67642105> 2. Поляков, Н.А. Управление инновационными проектами : Учебник и практикум / Поляков Н.А., Мотовилов О.В., Лукашов Н.В. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 330 с. <http://www.biblio-online.ru/book/2C4C4A2E-F30D-4E7F-BED2-EC9CA2192FFC> 3. Спиридонова Е.А. Управление инновациями : Учебник и практикум / Спиридонова Е. А. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 298 с. <http://www.biblio-online.ru/book/9904DCC5-5C4D-460C-BA44-76819D83B2FD>

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1. 1. Новиков В.С. Инновации в туризме : учеб. пособие / Новиков, Владимир Семёнович. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва : Академия, 2010. - 208 с.

5.2.2. Издания из ЭБС

1. 1. Алексеев А.А. Инновационный менеджмент : Учебник и практикум / Алексеев А.А. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 259 с. <http://www.biblio-online.ru/book/7932D656-5AFF-4F14-8E31-644081C28878> 2. Антонен В.А. Инновационный менеджмент : учебник и практикум для СПО : Учебник и практикум / Под ред. Антонца

В.А., Бедного Б.И. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 303 с. <http://www.biblio-online.ru/book/44E3319B-0CF1-4C80-89C4-2FB0C3E71CA1> 3. Горфинкель В.Я. Инновационное предпринимательство : Учебник и практикум / Горфинкель В.Я. - отв. ред., Попадюк Т.Г. - отв. ред. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 523 с. <http://www.biblio-online.ru/book/AD997B4A-8DDF-4C25-A15A-5BA8B6BAEAF4> 4. Хотяшева, О.М. Инновационный менеджмент : Учебник и практикум / Хотяшева О.М., Слесарев М.А. - 3-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 326 с. <http://www.biblio-online.ru/book/E6081AD5-C312-4BA4-9824-179D2BD4B16A>

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
Электронно-библиотечная система «Юрайт»	https://www.biblio-online.ru

6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, АBBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

1) MOODLE

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Практика преподавания дисциплины демонстрирует тот факт, что, несмотря на доступность необходимой информации по дисциплине (наличие учебников, учебных и

учебно-методических пособий и печатном виде, в ЭБС, возможность получения информации из ресурсов сети интернет и т.д.), серьезные затруднения у студентов вызывают анализ, синтез, систематизация материала, а также выделение в нем принципиальных и существенных аспектов, отвечающим современным научным концепциям и подходам.

В связи с этим основным источником теоретического материала по дисциплине выступают лекции, посещение которых является обязательной составляющей успешного освоения дисциплины.

Для эффективного освоения материала дисциплины необходимым является выполнение следующих требований:

- обязательное посещение всех лекционных и практических занятий, способствующее системному овладению материалом курса;
- все вопросы соответствующих разделов и тем по дисциплине необходимо фиксировать (на любых носителях информации);
- обязательное выполнение домашних заданий является важнейшим требованием и условием формирования целостного и системного знания по дисциплине;
- обязательность личной активности каждого студента на всех занятиях по дисциплине;
- в случаях неясности каких-либо вопросов, обсуждаемых на занятиях, необходимо задать соответствующие вопросы преподавателю, а не оставлять их непонятыми;
- в случаях пропусков занятий по уважительным причинам студентам предоставляется право подготовки и представления заданий и ответов на вопросы изученного материала, с расчетом на помощь преподавателя в его усвоении;
- в случаях пропусков без уважительной причины студент обязан самостоятельно изучить соответствующий материал;
- необходимым условием является самостоятельность и инициативность студентов при контроле набора баллов по дисциплине для успешного прохождения промежуточной аттестации.

Порядок организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов предполагает:

- самостоятельный поиск, обработку (анализ, синтез, обобщение и систематизацию), адаптацию необходимой по дисциплине информации;
- выполнение заданий для самостоятельной работы;
- изучение и усвоение теоретического материала, представленного на лекционных занятиях и в соответствующих литературных источниках (рекомендуемая основная и дополнительная литература);
- самостоятельное изучение отдельных вопросов курса;
- подготовка к практическим и семинарским занятиям, в соответствии с рекомендациями преподавателя (выполнение конкретных заданий, соответствующие организационные действия и т.д.).

Как правило, организация самостоятельной работы предполагает:

- постановку цели;
- составление соответствующего плана;
- поиск, обработку информации;
- представление результатов работы.

Методические рекомендации при подготовке к практическим занятиям

Для повышения эффективности проведения практических занятий необходимо учитывать все рекомендации по подготовке к ним, которые даются преподавателем в начале каждого модуля (формулируются соответствующие задания, проблемно-ориентированные вопросы, представляются рекомендации по методике организации различных форм проведения занятий и т.д.). Определенные формы и методы работы на занятиях требуют

предварительной самостоятельной подготовки студентов. Поэтому необходимо фиксировать все рекомендации преподавателя по подготовке к занятиям.

Для эффективного освоения материала дисциплины в ходе практических занятий необходимо выполнение следующих требований:

- четко понимать цели предстоящих занятий (предварительно формулируются преподавателем):
- владеть навыками поиска, обработки, адаптации и презентации необходимого материала;
- уметь четко формулировать и отстаивать собственный взгляд на рассматриваемые проблемные вопросы, который необходимо подкреплять адекватной аргументацией;
- уметь выделять и формулировать противоречия по рассматриваемым проблемам, понимая их источники;
- владеть навыками публичного выступления (логично, ясно и лаконично излагать свои мысли; адекватно оценивать восприятие и понимание слушателями представляемого материала; отвечать на задаваемые вопросы; приводить адекватные и убедительные аргументы в защиту своей позиции и т.д.);
- уметь критически оценивать собственные знания, умения и навыки в динамике в сравнении с таковыми у других, с целью раскрытия дополнительных возможностей их развития;
- при подготовке к занятиям обязательно изучить рекомендуемую литературу;
- оценить различные точки зрения на проблемные вопросы нескольких исследователей, а не ограничиваться рассмотрением позиции одного автора;
- при формулировке собственной точки зрения предусмотреть убедительную ее аргументацию и возможность возникновения спорных ситуаций;
- владеть навыками работы в команде (при выполнении определенных заданий, предполагающих работу в микрогруппах, при проведении ролевых игр, дискуссий и т.д.).

Семинар – вид практических занятий, предусматривающий самостоятельную проработку студентами отдельных тем и проблем с содержанием учебной дисциплины и последующим представлением и обсуждением результатов этого изучения (в различных формах). Семинары представляют собой своеобразный синтез теоретической подготовки студентов с практической. Основной дидактической целью семинаров выступает оптимальное сочетание лекционных занятий с систематической самостоятельной учебно-познавательной деятельностью студентов.

Методические рекомендации при подготовке индивидуальных сообщений (докладов)

Данный вид учебно-познавательной деятельности требует от студентов достаточно высокого базового уровня подготовки, большой степени самостоятельности и целого ряда умений и навыков серьезной интеллектуальной работы.

Работа по подготовке индивидуальных сообщений и докладов предполагает достаточно длительную системную работу студента, а также в случае необходимости консультативную помощь преподавателя.

Работа должна быть тщательно продумана, спланирована и разделена на соответствующие этапы, каждый из которых требует целого ряда определенных умений и навыков:

- определение и формулировка темы сообщения или доклада (либо осмысление темы, сформулированной преподавателем в соответствующих случаях);
- составление плана с использованием анализа, синтеза, обобщения и логики построения изложения материала;
- определение источников информации;
- работа с источниками научной информации (подбор, анализ, обобщение, систематизация, адаптация и т.д.);
- формулировка основных обобщений и выводов по результатам анализа изученного

материала.

Структура сообщения (доклада) может обоснованно варьировать, но в большинстве случаев она предполагает наличие следующих частей: вступления (обозначение актуальности и постановка проблемы), основной части (обзор различных точек зрения на проблему и ее решение), заключения (формулировка соответствующих обобщений, выводов, предположений и перспектив), а в соответствующих случаях – перечня используемых источников информации.

Разработчик/группа разработчиков:
Алена Юрьевна Устюжина

Типовая программа утверждена

Согласована с выпускающей кафедрой
Заведующий кафедрой

_____ «___» _____ 20___ г.