



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.02.07 Инновационные технологии в сервисе

**Направление подготовки:** 43.04.01 Сервис  
**Направленность (профиль):** Сервис цифровых радиотехнических систем  
**Квалификация (степень):** магистр  
**Форма обучения:** очная

**Институт:** математики, естествознания и техники

**Кафедра:** физики, радиотехники и электроники

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	2	-	--
Семестр	3	-	

Лекции	10	-	-
Практические (семинарские) занятия	26	-	-
Лабораторные занятия	-	-	-
Консультации	-	-	-
В т.ч. практическая подготовка	-	-	-
Форма промежуточной аттестации	зачет	-	-
Контроль	-	-	-
Иные формы работы	-	-	--
Самостоятельная работа	72	-	

**Всего часов: 108**

**Трудоемкость: 3 зачетные единицы**

Разработчик рабочей программы

К.т.н., доцент \_\_\_\_\_ Н.А. Фортунова  
подпись

## I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

**Цель изучения дисциплины:** получение знаний по повышению эффективности управления с использованием новаций, формирование способности применять эти знания в практической деятельности, использование широкого спектра инструментов по формированию инновационной деятельности предприятия сервиса, рациональных подходов к организации работы с инновационными проектами.

**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.

**Место дисциплины в структуре ОПОП:** дисциплина Б1.О.2.07 «Инновационные технологии в сервисе» реализуется в рамках обязательной части ОПОП.

**Планируемые результаты обучения по дисциплине:**

Процесс изучения дисциплины «Инновационные технологии в сервисе» направлен на формирование следующих **компетенций**:

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<b>УК-6</b> Способен определить и реализовать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	<b>Знать:</b> - особенности принятия и реализации организационных, в том числе управленческих решений; - теоретико-методологические основы саморазвития, самореализации; направления использования творческого потенциала собственной деятельности.	<b>Знает:</b> - особенности принятия и реализации организационных инновационных процессов, в том числе управленческих решений; - теоретико-методологические основы саморазвития, самореализации; направления использования творческого потенциала для разработки инновационных проектов.
	<b>Уметь:</b> - определять приоритеты профессиональной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки; - разрабатывать, контролировать,	<b>Умеет:</b> - определять приоритеты профессиональной деятельности и способы ее совершенствования при создании инновационных проектов на основе самооценки;

	оценивать и исследовать компоненты профессиональной деятельности; - планировать самостоятельную деятельность в решении профессиональных задач.	- разрабатывать, контролировать, оценивать и исследовать компоненты профессиональной деятельности при создании инновационных проектов; - планировать самостоятельную деятельность в организации разработки инновационных проектов..
	<b>Владеть:</b> - навыками определения эффективного направления действий в области профессиональной деятельности; - навыками планирования собственной профессиональной деятельности.	<b>Владеет:</b> - навыками определения эффективного направления действий в области инновационной деятельности; - навыками планирования собственной инновационной деятельности.
<b>ОПК-1</b> Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса	<b>Знать:</b> -методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса	<b>Знает</b> - методы реализации технологии процесса сервиса
	<b>Уметь:</b> -работать с основными с программными продуктами в профессиональной сфере	<b>Умеет:</b> - разрабатывать и внедрять инновационные технологии в сервисе с использованием программных продуктов
	<b>Владеть:</b> -навыками по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса	<b>Владеет:</b> - навыками к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса
<b>ОПК-3</b> Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	<b>Знать:</b> -сущность систем качества, основные положения системы менеджмента качества	<b>Знает:</b> -сущность систем качества в сфере сервиса, основные положения системы менеджмента качества в сфере сервиса
	<b>Уметь:</b> -формулировать и внедрять в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, интегрированные системы	<b>Умеет:</b> -формулировать и внедрять в организациях сферы сервиса основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, интегрированные системы
	<b>Владеть:</b> -методами оценки качества оказания услуг в сфере сервиса в	<b>Владеет:</b> -методами оценки качества оказания услуг в сфере сервиса

	соответствии с требованиями нормативно-правовых актов	
--	--	--

## II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу.

### Очная форма обучения

№ п/ п	Наименование модулей и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам.раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
1	Тема 1. Инновационная деятельность как объект управления.	20	2	4		14
2	Тема 2. Инновационная инфраструктура	20	2	4		14
3	Тема 3. Регулирование инновационной деятельности	20	2	4		14
4	Тема 4. Организация инновационной деятельности на предприятии сервиса	28	2	10		16
5	Тема 5. Эффективность инновационной деятельности	20	2	4		14
	<b>Зачет:</b>	-				
	<b>ИТОГО:</b>	<b>108</b>	<b>10</b>	<b>26</b>		<b>72</b>

Очно-заочная форма обучения на реализуется  
Заочная форма обучения не реализуется

## III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценка освоения обучающимися содержания дисциплины (модуля) включает текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию обучающихся.

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплин (модулей) и осуществляется с помощью следующих оценочных средств: контрольная работа. Промежуточная аттестация обучающихся – оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплинам (модулям) осуществляется в форме зачета с помощью следующих оценочных материалов: перечень вопросов к зачету

### Перечень вопросов к зачету

1. Инновационная деятельность как объект управления.
2. История развития инновационной деятельности.
3. Инновационный процесс. Основные компоненты инновационного процесса.

4. Динамика инновационного процесса: движущие силы и стимулы инновационной деятельности, барьеры и пути их преодоления.
5. Инновационные проекты и проекты поддержки инновационной деятельности.
6. Субъекты инновационной деятельности.
7. Рынки инновационной деятельности: рынок интеллектуального продукта, рынок инноваций и рынок инвестиций.
8. Инновационный потенциал государства, региона, отрасли, организации.
9. Инновационная инфраструктура: понятие, основные задачи. Элементы инновационной инфраструктуры.
10. Технопарковые структуры, их основные формы.
11. Инкубаторы как элементы инновационной инфраструктуры.
12. Характерные черты технополисов.
13. Особенности инновационной деятельности в сфере туризма.
14. Особенности инновационной деятельности в гостиничном бизнесе.
15. Особенности инновационной деятельности в ресторанном бизнесе.
16. Выработка и проведение инновационной политики.
17. Виды регулирования инновационной деятельности. Уровни регулирования инновационной деятельности.
18. Государственное регулирование инновационной деятельности. Приоритеты государственной инновационной политики.
19. Структура НИОКР, задачи ее оптимизации.
20. Финансирование инновационной деятельности.
21. Договорные основы осуществления инновационной деятельности.
22. Организация инновационной деятельности на предприятии сервиса.
23. Координация и контроль инновационной деятельности.
24. Управление персоналом в инновационной деятельности.
25. Системы кадровой работы. Система мотивации.
26. Экспертиза инновационных проектов.
27. Проблема риска в инновационной деятельности. Виды рисков.
28. Методы оценки рисков. Методы уменьшения риска.
29. Общая оценка эффективности инновационной деятельности.

### **Типовой вариант контрольной работы**

Составить план по внедрению услуги на предприятии сервиса согласно следующим пунктам:

1. Вводная часть (характеристика услуги, ее основные цели, указываются стоимость и потребности в финансировании).
2. Анализ положения дел в области проводимых работ по услуге (анализ текущего состояния, тенденций и прогноза развития сферы применения инноваций (торговля, сервис). Перечисляются сильные и слабые стороны последних новшеств и возможных конкурентов, а также вероятные категории потребителей, на которых рассчитан проект).

3. Сущность предлагаемой программы (определение и описание нового или усовершенствованного продукта (услуга, технология, направление поездок), который будет предложен на рынке, его уникальность или отличительные черты. Следует указать некоторые аспекты необходимых изменений для производства и предоставления этих услуг и возможности их совершенствования).

4. Анализ рынка и план маркетинга (определение рынка или его сегмента, где можно организовать успешную реализацию предлагаемого продукта и предполагаемую структуру возможных потребителей услуги. Необходимо оценить конкурентоспособность нового продукта по качеству, цене, каналам реализации и другим показателям, возможностям конкурентов. Указать конкретные детали маркетинговой стратегии: способы продвижения продукта, рекламы, политика цен и др.).

5. Производственный план (производственные процессы, применяемые информационные технологии, необходимое дополнительное оборудование для оснащения рабочих мест, количество новых сотрудников, новых точек продаж и другие вопросы, связанные с производством и реализацией продукта/услуги).

6. Организационный план (форма собственности компании, приводится ее структура, схема организации продаж продукта/услуги, количество и квалификация персонала (необходимость его обучения, привлечения консультантов со стороны).

7. Оценка степени риска (характеристики рисков, связанные с реализацией услуги, наличие реальных и возможных потенциальных угроз, представляющих опасность для компании, возможности преодоления рискованных ситуаций).

8. Финансовый план (планируемые объемы продаж, доходы и издержки, прогноз денежных поступлений и прибыли в ближайшие два-три года, баланс расходов и доходов на первый год, другие показатели).

9. Приложения (документы, упоминающиеся в бизнес-плане или раскрывающие содержание инновационной программы).

## **IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1. Основная литература**

1. Этапы инновационного проектирования : учебное пособие / авт.-сост. Е.С. Горевая, А.А. Борисова, Ю.О. Владыкина, Н.В. Бозо и др. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2015. – 87 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438313><https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600310> (дата обращения: 01.09.2022). – ISBN 978-5-7782-2692-0. – Текст : электронный.

2. Инновационный маркетинг : учебник : [16+] / И.А. Красюк, С.М. Крымов, Г.Г. Иванов, М.В. Кольган. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 170 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. –

URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600310> (дата обращения: 01.09.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03982-9. – Текст : электронный.

#### 4.2. Дополнительная литература

1. Инвестиции и инновации : учебное пособие : [16+] / В.Н. Щербаков, Л.П. Дашков, К.В. Балдин и др. ; под ред. В.Н. Щербакова. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 658 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573398> (дата обращения: 01.09.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03146-5. – Текст : электронный.

### У. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	<a href="http://www.biblioclub.ru">http://www.biblioclub.ru</a>	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	<a href="https://biblio-online.ru/">https://biblio-online.ru/</a>	Электронная библиотека ЮРАЙТ	Регистрация в библиотеке ЕГУ им. И.А. Бунина
3.	<a href="http://edu.ru/">http://edu.ru/</a>	<b>Российское образование: Федеральный портал.</b> Включает ссылки на порталы и сайты образовательных учреждений; государственные образовательные стандарты; нормативные документы; каталог экскурсий и обучающих программ.	Свободный доступ

### У. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1.	<a href="http://www.school.edu.ru">www.school.edu.ru</a>	Российский общеобразовательный портал	Свободный доступ.
----	--	---------------------------------------	-------------------

2.	<a href="http://www.biblioclub.ru">http://www.biblioclub.ru</a>	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
3.	<a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ

## **VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice и др.

## **VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.