

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор  
по образовательной деятельности

А. В. Панфилов

« 30 » 2020 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

« ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ УСЛУГ »

Направление подготовки – 43.03.01 «Сервис»

Профиль/программа подготовки – «Социокультурный сервис »

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – очная

Семестр	Грудоемкость зач. ед./час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экз./зачет/зачет с оцен- кой)
7	4 /144	18	18	-	108	зачет
Итого	4 /144	18	18	-	108	зачет

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель дисциплины** – формирование целостного представления о социокультурном сервисе как комплексном активно развивающемся явлении, позволяющим продвигать много спектральность социально-экономической, культурно-досуговой среды который активно развивается в современных условиях.

Данная дисциплина способствует усвоению студентами теоретических знаний и приобретению практических навыков, связанных с инновационной деятельностью современных профильных предприятий.

### **Задачи:**

- ✓ Изучение особенностей внедрения инноваций во всех сферах современной сервисной деятельности
- ✓ Формирование у студентов практических (технологических) навыков разработки и внедрения инновационных проектов сервисного профиля.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

**Дисциплина** «Инновационные технологии в сфере услуг» относится к обязательной части учебного плана.

**Пререквизиты дисциплины:** «Современная индустрия социокультурного сервиса», «Технологии и организация конгрессно-выставочной деятельности», «Реклама в туризме и сервисе», «Управление проектами».

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
<b>ОПК-1</b> Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	<i>Частичное освоение компетенции</i>	<b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• современное состояние и основные тенденции в развитии инновационной деятельности</li><li>• Специфику инновационных информационных технологий, применяемых в организации туристской деятельности</li><li>•</li></ul> <b>Уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• ориентироваться в современной практике сервисной деятельности в аспекте развития инновационных стратегий</li><li>• Использовать на практике новейшие информационные коммуникативные технологии в сервисе</li></ul> <b>Владеть</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• методами создания и внедрения инновационных проектов, расширяю-</li></ul>

		<p>щих спектр сервисных услуг.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>практическими навыками и методами анализа эффективности внедрения новых информационных технологий</li> </ul>
<p><b>ПКО-5</b></p> <p>Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности</p>	<p><i>Частичное освоение компетенции</i></p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>основные формы и методы продвижения сервисных услуг (социокультурного профиля) на современном туристском рынке</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Применять инновационные приемы и методики, направление на расширение спектра сервисных услуг .</li> </ul> <p><b>Владеть</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Методиками применения технологических новаций в туристской сфере (в рамках продвижения информационно-технологических ресурсов).</li> <li>методами проекторной деятельности с сфере продвижения инновационных туристских продуктов</li> </ul>

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лаборатор-	СРС		
1	<b>Тема 1.</b> Проблемы и перспективы внедрения инноваций в сервисной деятельности: терминология и классификация	7	1-4	4	4		21	4/50%	
2	<b>Тема 2.</b> Государственное регулирование инновационных процессов в современной сервисной отрасли	7	5-8	4	4		21	4/50%	Рейтинг-контроль № 1
3	<b>Тема 3.</b> Научно-технические нововведения в развитии современного сервиса (социокультурный профиль): специфика внедрения	7	9-12	4	4		22	4/50%	Рейтинг-контроль № 2

4	<b>Тема 4.</b> Инновационный менеджмент и маркетинг в сервисе: основные направления, подходы и методика	7	13-16	4	4	22	4/50%	
5	<b>Тема 5.</b> Анализ и специфика внедрения инновационных проектов, направленных на развитие сервисных услуг (российский опыт).	7	17-18	2	2	22	2/50%	Рейтинг-контроль № 3
<b>Всего за 7 семестр:</b>			144	18	18	108	18/50%	Зачет
<b>Наличие в дисциплине КП/КР</b>				-				
<b>Итого по дисциплине</b>			144	18	18	108	18/50%	Зачет

### Содержание лекционных занятий по дисциплине

#### **Тема 1 Проблемы и перспективы внедрения инноваций в сервисной деятельности: терминология и классификация**

Специфика терминологии инновационной деятельности. Классификация и функции инноваций. Основные характеристики и сущность инноваций. Специфика инноваций в туристской деятельности. Инновационная среда сервисных предприятий (центров).

#### **Тема 2. Государственное регулирование инновационных процессов в современной сервисной отрасли**

Государственная поддержка и стимулирование инновационной деятельности (определение общих тенденций). Нормативно-правовая база (на примере России). Интеллектуальная собственность в проектной деятельности в сфере сервиса. Международные и российские организации в аспекте продвижения инновационной деятельности.

#### **Тема 3. Научно-технические нововведения в развитии современного сервиса (социокультурный профиль): специфика внедрения**

Роль и место информационных технологий в сфере сервиса. Исторический аспект, возникновение и развитие технологии мультимедиа, её роль и место в мире современных информационных технологий. Особенности применения мультимедиа в социокультурном сервисе. Инновационные направления использования Интернета. Специфика разработки и внедрения виртуальных технологий в туристско-экскурсионную, музейную, выставочную деятельность.

#### **Тема 4. Инновационный менеджмент и маркетинг в сервисе: основные направления, подходы и методика**

Инновационный менеджмент и маркетинг: особенности терминологии, функции и методики. Приёмы инновационного менеджмента (специфика практической реализации). Особенности продвижения социокультурных сервисных проектов (рекламная деятельность).

#### **Тема 5. Анализ и специфика внедрения инновационных проектов, направленных на развитие сервисных услуг (российский опыт).**

Специфика проектной деятельности в сервисе (поэтапный и тематический анализ). Рынок инноваций (российский и зарубежный опыт). Перспективные инновационные проекты в сервисе (анализ и особенности внедрения)..

### Содержание практических занятий по дисциплине

#### **Тема 1 Проблемы и перспективы внедрения инноваций в сервисной деятельности: терминология и классификация**

Определение основных задач инновационной деятельности в социокультурном сервисе с учетом современных реалий и потребностей. Выявление факторов, влияющих на развитие инновационного процесса.

## **Тема 2. Государственное регулирование инновационных процессов в современной туристской отрасли**

Государственная стратегия продвижения инновационной деятельности (на примере России: федеральный и региональный опыт). Деятельность профильных сервисных организаций продвижения инновационных проектов (федеральный и региональный уровень).

## **Тема 3. Научно-технические нововведения в развитии современного сервиса (социокультурный профиль): специфика внедрения**

Специфика развития информационных процессов (технологий) в секторах современной туристской индустрии (секторальный анализ). Международное сотрудничество в сфере информатизации социокультурной сферы. Российские и зарубежные интернет – проекты.

## **Тема 4. Инновационный менеджмент и маркетинг в сервисе: основные направления, подходы и методика**

Анализ спектра направлений развития инновационного менеджмента в сервисе. Туристские-рекреационные кластеры как объекты инновационного менеджмента. Досуговые центры как объекты развития инноваций социокультурного профиля. Инновационные формы в современной сервисной деятельности .

## **Тема 5. Анализ и специфика внедрения инновационных проектов, направленных на развитие сервисных услуг (российский опыт**

. Характеристика этапов разработки нового туристского проекта. Целевые группы потребителей туристских проектов. Анализ инновационных проектов, направленных на расширение сервисных услуг в социокультурной сфере (на основе регионов России).

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В преподавании дисциплины «Инновационные технологии в сфере услуг» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (тема № 2-5.);*
- *Анализ ситуаций (тема № 5); (тема № 1).*

*Другое:*

- *проектная деятельность (тема № 5)*
- *индивидуальное собеседование (тема № 1-5),*
- *письменные ответы на вопросы (тема № 1-5).*
- *практические контрольные задания, включающих одну или несколько задач (вопросов) в виде краткой формулировки действий (тема № 1-5).*

## **6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

Текущий контроль успеваемости (рейтинг-контроль 1, рейтинг-контроль 2, рейтинг-контроль 3). Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

### **Рейтинг-контроль 1**

#### **Примерная тематика 1 практического задания**

1. Функции инноваций
2. Классификация инноваций
3. Структура инновационного процесса
4. Жизненный цикл инноваций
5. Цель и задачи инновационной деятельности

6. Видовое разнообразие сервисных услуг в социокультурной среде и инновационный подход к их продвижению.

**2 практическое задание.** *Раскрыть термин:*

1. Инновация (свойства)
2. Новация
3. Инновационная деятельность
4. Нововведение

### **Рейтинг-контроль 2** **Практическое задание № 1**

1 вариант

Роль государственного регулирования инновационной деятельностью (российский опыт)

2 вариант.

Роль государственного регулирования инновационной деятельностью (зарубежный опыт)

3. вариант

Специфика международного сотрудничества в сфере инновационной деятельности

### **Практическое задание № 2**

*(подготовить в группе по 3 человека развернутую презентацию)*

1. Охрана и защита интеллектуальной собственности (в контексте развития инновационных проектов в сервисе).
2. Определение основных изменений в сервисной деятельности под влиянием научно-технического процесса на современном этапе (российский опыт)
3. Определение основных изменений в сервисной сфере под влиянием научно-технического процесса на современном этапе (зарубежный опыт)
4. Законы, регулирующие права в области информатизации в сфере сервиса
5. Особенности использование компьютерных технологий в современном сервисе (российский опыт)

### **Рейтинг-контроль 3**

*Теоретическое задание*

*(раскрыть термины и определения)*

1. Инновационный менеджмент
2. Инновационный маркетинг
3. Брендинг
4. Выставочно-ярмарочная деятельность
5. Туристско-рекреационный кластер

*Практическое задание*

**Разработка мультимедиа презентации** *(презентация должна носить развернутый характер и базироваться на современных фактических примерах из российского и зарубежного опыта)*

- 1) Социокультурная среда (сервисная индустрия): инновации в транспортных услугах
- 2) Социокультурная среда (сервисная индустрия): инновации в музейных сервисных услугах
- 3) Сервисные услуги в анимационной (творческой) деятельности
- 4) Сервисная индустрия : инновации в развитии туристских услуг

### **Вопросы зачета:**

1. Специфика терминологии современной инновационной деятельности.
2. Классификация и функции инноваций
3. Задачи инновационной деятельности в сервисе
4. Государственная поддержка инновационной деятельности в России
5. Государственная поддержка инновационной деятельности за рубежом
6. Специфика оценки эффективности инновационных проектов (в сервисной сфере).
7. Научно-технические нововведения и развитие инновационных процессов в сервисной деятельности
8. Особенности применения новых компьютерных технологий: мультимедиа в сервисе
9. Цифровизация сферы сервисных услуг в современных условиях
10. Инновационные формы продвижения туристского продукта (российский туристский рынок)
11. Инновационные формы продвижения туристского продукта (зарубежный туристский рынок)
12. Инновации в туристской индустрии (секторальный анализ)
13. Анализ инновационных туристских проектов (российский туристский рынок)
14. Анализ инновационных туристских проектов - зарубежный опыт.
15. Нормативно-правовая база современной инновационной деятельности (на примере России)
16. Организационные формы инновационной деятельности (общий анализ)
17. Модели инновационных процессов (общая характеристика)

### **Вопросы самостоятельной работы студентов:**

- 1) Оценить специфику инновационного рынка России.
- 2) Определить влияние политической, экономической и социальной сфер на инновационные процессы в сервисе (на примере России)
- 3) Определить влияние политической, экономической и социальной сфер на инновационные процессы в сервисе (на примере зарубежных стран)
- 4) Установить, что стимулирует инновационную деятельность (на примере России)
- 5) Установить, что стимулирует инновационную деятельность в современной социокультурной среде (сервисные услуги) (на примере зарубежных стран)
- 6) Провести ранжирование инновационных проектов в сервисной индустрии (по регионам России)

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
<b>Основная литература</b>			
1. Спиридонова, Е. А. Управление инновациями : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Е. А. Спиридонова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 298 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06608-1.	2019		<a href="https://bibli-online.ru/bcode/442024">https://bibli-online.ru/bcode/442024</a>
2. Инновационный менеджмент : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. А. Антоненко [и др.] ; под редакцией В. А. Антоненко, Б. И. Бедного. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 303 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-00934-7.	2019		<a href="https://bibli-online.ru/bcode/433773">https://bibli-online.ru/bcode/433773</a>
3. Короткова, Т. Л. Маркетинг инноваций : учебник и практикум для академического бакалавриата / Т. Л. Короткова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 256 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07859-6.	2019		<a href="https://bibli-online.ru/bcode/437225">https://bibli-online.ru/bcode/437225</a>
<b>Дополнительная литература</b>			
1. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности : учеб. пособие / Т. Н. Сафронова. - Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2018. - 156 с. - ISBN 978-5-7638-3948-7.	2018		<a href="https://new.znaniy.com/catalog/product/1032196">https://new.znaniy.com/catalog/product/1032196</a>
2. Основы выставочно-ярмарочной деятельности : учеб. пособие для вузов / Л. Е. Стровский, Е. Д. Фролова, Д. Л. Стровский [и др.] ; под ред. Л. Е. Стровского. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 288 с. - ISBN 5-238-00821-9.:	2017		<a href="https://new.znaniy.com/catalog/product/103998">https://new.znaniy.com/catalog/product/103998</a>
3. Инвестиции и инновации: Учебник / Щербачев В. Н., Балдин К. В., Дубров-	2017		<a href="http://znaniy.com/catalog/product/936128">http://znaniy.com/catalog/product/936128</a>



### **7.2. Периодические издания**

1. Журнал Инновации и инвестиции,
2. Журнал «Сервис plus»
3. Журнал «мир выставок»

### **7.3. Интернет ресурсы**

1. <https://culture.ru/> - Портал Культура РФ
2. <http://www.rostourunion.ru/> – Российский союз туриндустрии
3. <http://www.uefexpo.ru/>
4. [http:// www.givc.ru](http://www.givc.ru)
5. <https://www.russiatourism.ru/>
6. <https://uslugi.tpprf.ru/ru/services/>

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы*: аудитории, оснащенные мультимедиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без спец. оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: Microsoft Office.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01 Сервис  
Профиль "Социокультурный сервис"

Рабочую программу составил к.и.и. Чернышкина И.И.

Рецензент

(представитель работодателя): ГАУВО СОЦ «Олимп», зам. директора Сехина Ю.И.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры: ТиС

Протокол № 1 от 31.08.20 года

Заведующий кафедрой Тутובה Л.Б.  
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления: 43.03.01 «Сервис»

Протокол № 1 от 31.08.20 года

Председатель комиссии Ахмедов О.Б.  
(ФИО, подпись)