

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)

Институт туризма и предпринимательства



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ УСЛУГ»**

(наименование дисциплины)

**направление подготовки / специальность**

43.03.01 «Сервис»

(код и наименование направления подготовки (специальности))

**направленность (профиль) подготовки**

«Социокультурный сервис»

(направленность (профиль) подготовки)

г. Владимир

2021

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «Инновационные технологии в сфере услуг» – 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.

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

Дисциплина «Инновационные технологии в сфере услуг» относится к обязательной части учебного плана программы бакалавриата 43.03.01 «Сервис».

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
1	2	3	4
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1. Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной деятельности	Знает: современное состояние и основные тенденции в развитии инновационной деятельности Умеет: ориентироваться в современной практике сервисной деятельности в аспекте развития инновационных стратегий Владеет: методами создания и внедрения инновационных проектов, расширяющих спектр сервисных услуг	Практико-ориентированное задание
	ОПК-1.2. Использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере сервиса	Знает: специфику инновационных информационных технологий, применяемых в организации туристской деятельности Умеет: Использовать на практике новейшие информационные коммуникативные технологии в сервисе Владеет: практическими навыками и методами анализа эффективности внедрения новых информационных технологий	

Продолжение таблицы

1	2	3	4
<p>ПК-5 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности</p>	<p>ПК-5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений</p>	<p>Знает: -основные формы и методы продвижения сервисных услуг (социокультурного профиля) на современном туристском рынке Умеет: -применять новационные приемы и методики, направление на расширение спектра сервисных услуг . Владеет: -методиками применения технологических новаций в туристкой сфере (в рамках продвижения информационно-технологических ресурсов). -методами проекторной деятельности с сфере продвижения</p>	<p>Практико-ориентированное задание</p>

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа

##### Тематический план форма обучения – очная

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником					Формы текущего контроля успеваемости и, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки	Самостоятельная работа	
1	Тема 1. Инновации в сервисной деятельности терминология и классификация	7	1-2	2	2			12	
2	Тема 2. Проблемы и перспективы внедрения инноваций в сервисной деятельности	7	3-4	2	2		2	12	
3	Тема 3. Государственное регулирование инновационных процессов в современной сервисной отрасли	7	5-6	2	2			12	Рейтинг-контроль № 1
4	Тема 4. Международное сотрудничество в сфере внедрения инноваций в социокультурной сфере	7	7-8	2	2			12	
5	Тема 5. Научно-технические нововведения в развитии сервиса (социокультурный профиль): специфика внедрения: исторический аспект	7	9-10	2	2		2	12	
6	Тема 6. Научно-технические инновации в развитии современной сервисной культуры (среды)	7	11-12	2	2		2	12	Рейтинг-контроль № 2
7	Тема 7. Инновационный менеджмент в сервисе: основные направления, подходы и методика	7	13-14	2	2			12	
8	Тема 8. Инновационный маркетинг в сервисе: основные направления, подходы и методика	7	15-16	2	2			12	
9	Тема 9. Анализ и специфика внедрения инновационных проектов, направленных на развитие сервисных услуг (российский опыт).	7	17-18	2	2			12	Рейтинг-контроль № 3
Всего за 7 семестр:				18	18		6	108	Зачёт
Наличие в дисциплине КП/КР				-					
Итого по дисциплине				18	18		6	108	Зачёт

## Содержание лекционных занятий по дисциплине

### **Тема 1 Инновации в сервисной деятельности терминология и классификация**

Специфика терминологии инновационной деятельности. Классификация и функции инноваций. Основные характеристики и сущность инноваций. Основные направления в изучении современных инновационных процессов

**Тема 2 Проблемы и перспективы внедрения инноваций в сервисной деятельности**  
Специфика инноваций в туристской деятельности (российский и зарубежный опыт). Инновационная среда сервисных предприятий (центров) (российский и зарубежный опыт).

### **Тема 3. 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 .

### **Тема 4 Международное сотрудничество в сфере внедрения инноваций в социокультурной сфере**

Международные и российские организации в аспекте продвижения инновационной деятельности. Характеристика основных направлений в сфере международного сотрудничества и по изучению и внедрению новаций и инноваций.

### **Тема 5. Научно-технические нововведения в развитии сервиса (социокультурный профиль): специфика внедрения: исторический аспект**

Роль и место информационных технологий в сфере сервиса. Исторический аспект, возникновение и развитие технологии мультимедиа, её роль и место в мире современных информационных технологий.

### **Тема 6 Научно-технические инновации в развитии современной сервисной культуры (среды)**

Особенности применения мультимедиа в социокультурном сервисе Инновационные направления использования Интернета. Специфика разработки и внедрения виртуальных технологий в туристско-экскурсионную, музейную, выставочную деятельность.

### **Тема 7. Инновационный менеджмент в сервисе: основные направления, подходы и методика**

Инновационный менеджмент: особенности терминологии. Выявление основных функций и изучение методики. Приёмы инновационного менеджмента (специфика практической реализации).

### **Тема 8. Инновационный маркетинг в сервисе: основные направления, подходы и методы**

Инновационный маркетинг : особенности терминологии и теоретические аспекты с учетом современных тенденций. Особенности продвижения социокультурных сервисных проектов (рекламная деятельность).

### **Тема 9. 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 Инновации в сервисной деятельности терминология и классификация**

Определение основных задач инновационной деятельности в социокультурном сервисе с учетом современных реалий и потребностей.

*Видовое разнообразие инновационных процессов (практические примеры).*

### **Тема 2 Проблемы и перспективы внедрения инноваций в сервисной деятельности**

Выявление факторов, влияющих на развитие инновационного процесса. Перспективные направления современной инновационной деятельности

### **Тема 3. Государственное регулирование инновационных процессов в современной сервисной отрасли**

Государственная стратегия продвижения инновационной деятельности (на примере России: федеральный и региональный опыт).

*Характеристика нормативно-законодательной базы.*

### **Тема 4 Международное сотрудничество в сфере внедрения инноваций в социокультурной сфере**

Деятельность профильных сервисных организаций продвижения инновационных проектов (российский и зарубежный опыт). Международное сотрудничество в сфере информатизации социокультурной сферы. Российские и зарубежные проекты.

### **Тема 5. Научно-технические нововведения в развитии сервиса (социокультурный профиль): специфика внедрения: исторический аспект**

Специфика развития информационных процессов (технологий) в секторах современной туристской индустрии (секторальный анализ выделение основных исторических этапов.). *Определение зарубежной и российской специфики.*

### **Тема 6 Научно-технические инновации в развитии современной сервисной культуры (среды)**

Специфика внедрения виртуальных технологий в туристскую и музейную практику (практические примеры из зарубежного и российского опыта).

*Анализ проектной деятельности в сфере цифровизации социокультурной среды.*

### **Тема 7. Инновационный менеджмент в сервисе: основные направления, подходы и методика**

Туристские-рекреационные кластеры как объекты инновационного менеджмента. Досуговые центры как объекты развития инноваций социокультурного менеджмента.

*Анализ спектра направлений развития инновационного менеджмента в сервисе.*

### **Тема 8. Инновационный маркетинг в сервисе: основные направления, подходы и методы**

Инновационные формы маркетинговых технологий в современной сервисной деятельности.

*Анализ рекламных проектов, направленных на развитие социокультурного сервиса.*

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

Целевые группы потребителей туристских проектов. Анализ инновационных проектов, направленных на расширение сервисных услуг в социокультурной сфере (на основе регионов России).

*Характеристика этапов разработки нового туристского проекта.*

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

**5.1. Текущий контроль успеваемости (рейтинг-контроль 1, рейтинг-контроль 2, рейтинг-контроль 3).** Типовые 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 использования 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

## **5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины - зачёт.**

### **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)

## **5.3. Самостоятельная работа обучающегося.**

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины включает следующие виды работ: изучение материала, изложенного на лекции; изучение материала, вынесенного на практические занятия; подготовка к практическим занятиям, выполнение индивидуального задания (реферат), подготовка презентации доклада.

Самостоятельная внеаудиторная работа по курсу включает изучение учебной и научной литературы, повторение лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, а также к текущему контролю и промежуточной аттестации. Практические занятия предусматривают совершенствование навыков работы с первоисточниками, изучения предметной специфики курса. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены бакалаврами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы бакалавров над учебной программой курса осуществляется в ходе практических занятий методом устного опроса или ответов на вопросы тем. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме. Обучающийся должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в программе вопросам. Не проясненные (дискуссионные) в ходе самостоятельной работы вопросы следует выписать в конспект лекций и впоследствии прояснить их на практических занятиях.

Самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы студента выступают:

для овладения знаниями:

- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста;



- конспектирование текста;
- выписки из текста;
- работа со словарями и справочниками;
- учебно-исследовательская работа;
- использование компьютерной техники и Интернета и др. при выполнении творческих домашних заданий.

для закрепления и систематизации знаний:

- работа с конспектом лекций (обработка текста);
- повторная работа над учебным материалом (электронного учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- составление плана и тезисов ответа на вопросы промежуточного контроля;
- аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, конспект-анализ и др.);
- подготовка сообщений на практическом занятии и др. для формирования умений и навыков:
- подготовка сообщений по заданным темам;
- решение ситуационных (профессиональных) заданий;

Проработка вопросов, выносимых на самостоятельное изучение состоит в изучении, конспектировании и анализе литературных источников.

Методические рекомендации по самостоятельному изучению вопросов тем дисциплины:

1. Необходимо прочитать литературные источники, проанализировать качество и полноту изложения материала по изучаемым вопросам в литературных источниках.

2. Рекомендуются письменно составить свои вопросы к тексту (не менее трех).

3. Рекомендуются дать собственные комментарии прочитанному материалу, аргументацию своей интерпретации.

4. Контроль выполнения внеаудиторной самостоятельной работы осуществляется на практических занятиях, индивидуальных и групповых консультациях, защите реферата, экзамене.

#### **Самостоятельная работа 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 материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ
		Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
<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://biblio-online.ru/bcode/442024">https://biblio-online.ru/bcode/442024</a>
2. Инновационный менеджмент : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. А. Антонен [и др.] ; под редакцией В. А. Антонца, 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://biblio-online.ru/bcode/433773">https://biblio-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://biblio-online.ru/bcode/437225">https://biblio-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.znaniium.com/catalog/product/1032196">https://new.znaniium.com/catalog/product/1032196</a>

### 6.2. Периодические издания

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

### 6.3. Интернет-ресурсы

1. <https://culture.ru/> - Портал Культура РФ
2. <http://www.rostourunion.ru/> - Российский союз туристической индустрии
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/>
7. Электронная библиотека ВлГУ. - [Электронный ресурс]. - URL : <http://dspace.www1.vlsu.ru/>;
8. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - URL: <http://www.consultant.ru>;
9. Сайт научной библиотеки ВлГУ - URL: <http://library.vlsu.ru/>;
10. Библиографическая и реферативная база данных научных публикаций Scopus - URL: <http://www.scopus.com/>;

11. База данных международных индексов научного цитирования Web of Science - URL: [webofscience.com](http://webofscience.com).

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

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без специального оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет MS-Office, Microsoft Windows, 7-Zip, AcrobatReader; СПС «Консультант Плюс» (инсталированный ресурс ВлГУ).

Примечание:

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

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

Рабочую программу составил К.И.Н. роцент кафр ТиС

Сергеевская В.А.

Рецензент

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

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры: ТиС

Протокол № 1 от 30.08.21 года

Заведующий кафедрой

(ФИО, подпись)

Гужова Л.Г.

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

Протокол № 1 от 30.08.21 года

Председатель комиссии

(ФИО, подпись)

М.В. Крамова