

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор/Декан  
института экономики, финансов и  
управления в АПК  
Гуныко Юлия Александровна

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Рабочая программа дисциплины**

**Б1.В.07 Инновации в сервисе**

43.03.03 Гостиничное дело

Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов

бакалавр

очная

## 1. Цель дисциплины

Целями дисциплины «Инновации в сервисе» являются изучение инновационной деятельности в сфере сервиса, позволяющей предприятиям, оказывающим сервисные услуги, эффективно существовать на рынке и получать соответствующую прибыль, изучение инноваций, положительно сказывающихся на работе как всей отрасли, так и внутриотраслевой составляющей, а также получение знаний и навыков по созданию различных ведущих инновационных проектов и управлению

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-2 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства	ПК-2.2 Осуществляет текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства	<b>знает</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- нормативно-правовую базу Российской Федерации, регулирующую деятельность предприятий индустрии гостеприимства и определяющую требования к планированию их структурных подразделений ;</li><li>- классификацию, специфику и современные тренды развития инноваций в сфере сервиса и гостеприимства, включая цифровые технологии и информационно-коммуникационные инновации ;</li><li>- методы текущего и перспективного планирования деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства с учетом отраслевой специфики;</li><li>- существующие ограничения (технологические, экономические, временные, организационные), влияющие на планирование потребностей структурных подразделений предприятий индустрии гостеприимства;</li><li>- методы анализа внешней и внутренней среды предприятия сервиса, включая оценку рыночных условий, конкурентной среды и потребительского спроса, необходимые для обоснования плановых решений</li></ul> <b>умеет</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- выявлять и анализировать потребности структурных подразделений предприятий индустрии гостеприимства в инновационных изменениях с учетом действующих правовых норм и отраслевых стандартов ;</li><li>- выбирать оптимальные методы и инструменты планирования (текущего и перспективного) для обеспечения эффективной деятельности департаментов (служб, отделов);</li><li>- оценивать новые рыночные возможности и формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию структурных подразделений</li></ul>

		<p>предприятий гостеприимства на основе инновационных решений ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять методики анализа факторов внешней и внутренней среды для обоснования плановых показателей деятельности департаментов предприятий сервиса ;</li> <li>- рассчитывать потребность в материальных, трудовых и финансовых ресурсах для обеспечения текущей и перспективной деятельности структурных подразделений с учетом внедрения инноваций.</li> </ul> <p><b>владеет навыками</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками разработки текущих и перспективных планов деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства с учетом инновационных технологий и изменений в управлении ;</li> <li>- методиками планирования и управления внедрением инновационных технологий в деятельность структурных подразделений предприятий сервиса ;</li> <li>- навыками выявления потребности в изменениях деятельности департаментов и обоснования необходимости внедрения инновационных решений для обеспечения конкурентоспособности предприятия ;</li> <li>- способностью разрабатывать и реализовывать проекты по повышению эффективности деятельности структурных подразделений предприятий гостеприимства на основе инновационных подходов ;</li> <li>- навыками оценки эффективности внедрения инновационных технологий в деятельность департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства</li> </ul>
<p>УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений</p>	<p>УК-2.2 Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения</p>	<p><b>знает</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понятие, классификацию и специфику инноваций в сфере сервиса, а также современные тренды их развития;</li> <li>- основные источники финансирования, материальные и нематериальные ресурсы, необходимые для разработки и внедрения инноваций в сервисной деятельности;</li> <li>- действующую нормативно-правовую базу Российской Федерации (включая гражданское, патентное и лицензионное право), регулирующую инновационную деятельность и защиту интеллектуальной собственности в сфере услуг;</li> <li>- методы анализа условий внешней и внутренней среды предприятия сервиса (рыночные условия, конкуренция, потребительский спрос), влияющие на выбор инновационных решений;</li> </ul>

		<p>- существующие ограничения (технологические, экономические, временные, организационные), характерные для предприятий сферы сервиса при реализации инновационных проектов.</p> <p><b>умеет</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- идентифицировать тип инновации в сервисе и соотносить его с актуальными рыночными трендами;</li> <li>- рассчитывать потребность в ресурсах (финансовых, материальных, трудовых) для реализации инновации и определять потенциальные источники их покрытия;</li> <li>- использовать правовые механизмы (патентование, лицензирование) для обеспечения соответствия инновационного проекта законодательству;</li> <li>- проводить диагностику внешней и внутренней среды предприятия сервиса для выявления возможностей и угроз при внедрении инноваций;</li> <li>- оценивать влияние существующих ограничений (временных, технологических, организационных) на ход и результаты инновационного проекта и учитывать их при принятии управленческих решений.</li> </ul> <p><b>владеет навыками</b></p> <p>методами проектного анализа и способностью формирования дорожной карты инновационного проекта в сервисе, демонстрируя готовность выбирать оптимальные пути решения задач на основе сопоставления требований нормативно-правовой базы, оценки ресурсного обеспечения и учета ограничений рыночной и внутренней среды предприятия</p>
--	--	--

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Инновации в сервисе» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений программы.

Изучение дисциплины осуществляется в 7 семестре(-ах).

Для освоения дисциплины «Инновации в сервисе» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин:

Маркетинг и продвижение гостиничного продукта

Технологическое предпринимательство

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

Спортивно-оздоровительный сервис

Основы гостиничного бизнеса

Техника и технологии сервисной деятельности

Организация и технология работы гостиничных служб

Организация работы АХС в гостинице

Организация деятельности объектов сельского туризма

Ознакомительная практика

Организационно-управленческая практика

Учебная организационно-управленческая практика



1.1.	Понятие и содержание инновационных процессов	7	6	2	4		6		Устный опрос, Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	ПК-2.2, УК-2.2
1.2.	Стадии жизненного цикла инноваций. Диффузия инноваций	7	6	2	4		4		Круглый стол	ПК-2.2, УК-2.2
1.3.	Элементы инновации. Инновационная деятельность. Диффузия инноваций	7	6	2	4		6	КТ 1	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	УК-2.2
1.4.	Научно-исследовательские разработки и инновации в туризме и гостеприимстве	7	6	2	4		8		Устный опрос	УК-2.2
1.5.	Инновационные проекты в социально-культурном сервисе	7	6	2	4		8		Собеседование	ПК-2.2, УК-2.2
1.6.	Управление инновациями	7	6	2	4		4		Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	ПК-2.2
1.7.	Предпринимательство как способ реализации инновации	7						КТ 2	Кейс-задача	УК-2.2, ПК-2.2
1.8.	Финансирование инновационной деятельности	7	6	2	4		4		Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	ПК-2.2, УК-2.2
1.9.	Инновационная деятельность организации социально-культурного сервиса и туризма	7	2		2		2		Устный опрос	УК-2.2, ПК-2.2
1.10.	Государственная политика в области инновационной деятельности	7	6	2	4		4		Реферат	ПК-2.2, УК-2.2
1.11.	Зарубежный опыт инновационной деятельности	7	4	2	2		8	КТ 3	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	ПК-2.2, УК-2.2
	Промежуточная аттестация	За								
	Итого		108	18	36		54			
	Итого		108	18	36		54			

### 5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий)/ (практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка
Понятие и содержание инновационных процессов	Сущность инновационного процесса	2/2

	Классификация и содержание этапов	
Стадии жизненного цикла инноваций. Диффузия инноваций	Понятие жизненного цикла инноваций Теория диффузии инноваций Эверетта Роджерса	2/-
Элементы инновации. Инновационная деятельность. Диффузия инноваций	Элементы инновации. Инновационная деятельность. Диффузия инноваций	2/2
Научно- исследовательские разработки и инновации. Инновации в туризме и гостеприимстве	Сущность и классификация инноваций в туризме и гостеприимстве Роль научно-исследовательских разработок в развитии индустрии	2/-
Инновационные проекты в социально-культурном сервисе	Понятие и классификация инновационных проектов в социально-культурном сервисе Этапы разработки и реализации инновационного проекта	2/-
Управление инновациями	Сущность и классификация инноваций Жизненный цикл инновации и инновационный лаг	2/-
Предпринимательство как способ реализации инновации	Сущность инновационного предпринимательства Жизненный цикл инновационного проекта	/-
Финансирование инновационной деятельности	Источники и формы финансирования инноваций Государственная поддержка инноваций	2/-
Инновационная деятельность организации социально-культурного сервиса и туризма	Понятие и классификация инновационных проектов в социально-культурном сервисе Этапы разработки и реализации инновационного проекта	/-
Государственная политика в области инновационной деятельности	Предпосылки и основные положения государственной политики в области инноваций. Основные государственные органы, регулирующие инновационную деятельность. Функции, формы и направления государственной поддержки инновационной деятельности в России.	2/2
Зарубежный опыт инновационной деятельности	Национальные модели инновационного развития Роль трансфера технологий и венчурного капитала	2/-
Итого		18

### 5.2.1. Семинарские (практические) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка	
		вид	часы
Понятие и содержание инновационных	Моделирование инновационного процесса Сравнительный анализ моделей	Пр	4/-/-

процессов			
Стадии жизненного цикла инноваций. Диффузия инноваций	Анализ стадий жизненного цикла конкретной инновации Построение кривой диффузии	Пр	4/-/-
Элементы инновации. Инновационная деятельность. Диффузия инноваций	Анализ жизненного цикла инновации Построение кривой диффузии	Пр	4/-/-
Научно-исследовательские разработки и инновации. Инновации в туризме и гостеприимстве	Анализ инновационного проекта Разработка концепции инновационного продукта	Пр	4/-/-
Инновационные проекты в социально-культурном сервисе	Анализ действующего инновационного проекта Разработка концепции инновационного проекта	Пр	4/2/-
Управление инновациями	Анализ инновационного проекта Оценка перспектив коммерциализации	Пр	4/2/-
Предпринимательство как способ реализации инновации	Анализ предпринимательской идеи Разработка ценностного предложения	Пр	0/-/-
Финансирование инновационной деятельности	Сравнительный анализ источников финансирования Расчет потребности в инвестициях и оценка эффективности	Пр	4/-/-
Инновационная деятельность организации социально-культурного сервиса и туризма	Анализ действующего инновационного проекта Разработка концепции инновационного проекта	Пр	2/-/-
Государственная политика в области инновационной деятельности	Государственная политика в области инновационной деятельности	Пр	4/2/-
Зарубежный опыт инновационной деятельности	Анализ зарубежных инновационных кластеров Разбор кейса инновационной компании	Пр	2/-/-
Итого			

### 5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен

### 5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Темы и/или виды самостоятельной работы	Часы
--	------

Анализ жизненного цикла инновации Подготовка аналитической записки	6
Сравнительный анализ моделей инновационного процесса Исследование барьеров диффузии	4
Сравнительный анализ моделей инновационного процесса Исследование барьеров диффузии	6
Мини-исследование на примере предприятия: проведите исследование по внедрению одной из инновационных технологий	8
Исследование зарубежного опыта Анализ барьеров и перспектив	8
Сравнительный анализ инфраструктуры поддержки инноваций Исследование причин неудач инноваций	4
Исследование экосистемы поддержки инноваций Сравнительный анализ бизнес-моделей	0
Анализ государственной программы Подготовка инвестиционного меморандума	4
Разработка проекта инновационной услуги для лиц с ограниченными возможностями здоровья (социальная инновация)	2
Государственная политика в области инновационной деятельности	4



## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Инновации в сервисе» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Инновации в сервисе».
2. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Инновации в сервисе».
3. Методические рекомендации по выполнению письменных работ (кейс-задача) (при наличии).
4. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения (при наличии)
5. Методические указания по выполнению курсовой работы (проекта) (при наличии).

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	метод. лит. (из п.8 РПД)
1	Понятие и содержание инновационных процессов. Анализ жизненного цикла инновации Подготовка аналитической записки	Л1.8	Л2.6	Л3.3
2	Стадии жизненного цикла инноваций. Диффузия инноваций. Сравнительный анализ моделей инновационного процесса Исследование барьеров диффузии	Л1.17	Л2.8	Л3.6
3	Элементы инновации. Инновационная деятельность. Диффузия инноваций. Сравнительный анализ моделей инновационного процесса Исследование барьеров диффузии	Л1.14	Л2.9	Л3.8
4	Научно-исследовательские разработки и инновации. Инновации в туризме и гостеприимстве. Мини-исследование на примере предприятия: проведите исследование по внедрению одной из инновационных технологий		Л2.5	Л3.16
5	Инновационные проекты в социально-культурном сервисе. Исследование зарубежного опыта Анализ барьеров и перспектив		Л2.12	Л3.14
6	Управление инновациями. Сравнительный анализ инфраструктуры поддержки инноваций Исследование причин неудач инноваций	Л1.12, Л1.15	Л2.6	Л3.6
7	Предпринимательство как способ реализации инновации.	Л1.14	Л2.10	Л3.1

	Исследование экосистемы поддержки инноваций Сравнительный анализ бизнес-моделей			
8	Финансирование инновационной деятельности. Анализ государственной программы Подготовка инвестиционного меморандума	Л1.9	Л2.6	Л3.8
9	Инновационная деятельность организации социально-культурного сервиса и туризма. Разработка проекта инновационной услуги для лиц с ограниченными возможностями здоровья (социальная инновация)	Л1.10	Л2.13	Л3.7
10	Государственная политика в области инновационной деятельности. Государственная политика в области инновационной деятельности	Л1.6	Л2.9	Л3.15
11	Зарубежный опыт инновационной деятельности. Сравнительный анализ инновационных политик двух стран	Л1.11	Л2.4	Л3.6

**7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Инновации в сервисе»**

**7.1. Перечень индикаторов компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ПИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	1		2		3		4	
		1	2	3	4	5	6	7	8
ПК-2.2: Осуществляет текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства	Бухгалтерский учет в сфере гостиничной деятельности						x		
	Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.01							x	
	Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме							x	
	Организация деятельности объектов сельского туризма						x		
	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса					x			
	Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг							x	
	Преддипломная практика								x
	Проектная работа				x	x		x	

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	1		2		3		4	
		1	2	3	4	5	6	7	8
	Финансово-экономический анализ деятельности предприятий в социально-культурном сервисе и туризме							x	
УК-2.2:Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения	Менеджмент			x					
	Общественный проект «Обучение служением»				x				
	Организационно-управленческая практика						x		
	Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг							x	
	Правоведение		x						
	Проектная деятельность				x				
	Проектная работа				x	x		x	
	Регионоведение			x					
	Стилистика			x					
	Технологическое предпринимательство					x			

## 7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Инновации в сервисе» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Инновации в сервисе» проводится в виде Зачет.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО». (или «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» для дифференцированного зачета/экзамена)

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

### Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов очной формы обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций	Максимальное количество баллов
7 семестр		
КТ 1	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	10

КТ 2	Кейс-задача		10
КТ 3	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи		10
<b>Сумма баллов по итогам текущего контроля</b>			<b>30</b>
Посещение лекционных занятий			20
Посещение практических/лабораторных занятий			20
Результативность работы на практических/лабораторных занятиях			30
Итого			100
№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижений компетенций	Максимальное количество баллов	Критерии оценки знаний студентов
7 семестр			

<p>КТ 1</p>	<p>Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи</p>	<p>10</p>	<p>9-10- отлично - уровень усвоения индикатора компетенций - высокий</p> <p>-</p> <p>студент демонстрирует глубокое понимание проблемы, способность к системному анализу и синтезу информации. Предложенное решение является оптимальным, обоснованным и творческим. Выводы и рекомендации имеют практическую значимость, аргументированы и защищены от рисков. Работа выполнена самостоятельно, логично и грамотно. 7-8 - хорошо - уровень усвоения индикатора компетенций - повышенный - студент показывает хороший уровень анализа, правильно применяет методы, но решение может быть не самым оптимальным или содержит отдельные несущественные ошибки в расчетах/логике. Выводы в целом верны, но недостаточно глубоки</p> <p>или</p> <p>имеют незначительные недостатки</p> <p>в</p> <p>обосновании. 5-6 -</p> <p>удовлетворительно - уровень усвоения индикатора компетенций - пороговый - студент понимает суть задачи, но испытывает затруднения в самостоятельном анализе. Решение шаблонно, использует стандартные подходы, допускает ошибки в расчетах и интерпретации.</p> <p>Выводы поверхностны, слабо обоснованы или не учитывают все условия задачи. 0-4 -</p> <p>неудовлетворительно - компетенция не сформирована - студент не понимает задачу, не может применить теоретические знания, решение отсутствует или является полностью неверным. Отсутствуют выводы и обоснования.</p>
-------------	--	-----------	--

КТ 2	Кейс-задача	10	<p>9-10- отлично - уровень усвоения индикатора компетенций - высокий</p> <p>-</p> <p>студент демонстрирует глубокое понимание проблемы, способность к системному анализу и синтезу информации. Предложенное решение является оптимальным, обоснованным и творческим. Выводы и рекомендации имеют практическую значимость, аргументированы и защищены от рисков. Работа выполнена самостоятельно, логично и грамотно. 7-8 - хорошо - уровень усвоения индикатора компетенций - повышенный - студент показывает хороший уровень анализа, правильно применяет методы, но решение может быть не самым оптимальным или содержит отдельные несущественные ошибки в расчетах/логике. Выводы в целом верны, но недостаточно глубоки</p> <p>или</p> <p>имеют незначительные недостатки</p> <p>в</p> <p>обосновании. 5-6 -</p> <p>удовлетворительно - уровень усвоения индикатора компетенций - пороговый - студент понимает суть задачи, но испытывает затруднения в самостоятельном анализе. Решение шаблонно, использует стандартные подходы, допускает ошибки в расчетах и интерпретации.</p> <p>Выводы поверхностны, слабо обоснованы или не учитывают все условия задачи. 0-4 -</p> <p>неудовлетворительно - компетенция не сформирована - студент не понимает задачу, не может применить теоретические знания, решение отсутствует или является полностью неверным. Отсутствуют выводы и обоснования.</p>
------	-------------	----	--

<p>КТ 3</p>	<p>Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи</p>	<p>10</p>	<p>9-10- отлично - уровень усвоения индикатора компетенций - высокий</p> <p>-</p> <p>студент демонстрирует глубокое понимание проблемы, способность к системному анализу и синтезу информации. Предложенное решение является оптимальным, обоснованным и творческим. Выводы и рекомендации имеют практическую значимость, аргументированы и защищены от рисков. Работа выполнена самостоятельно, логично и грамотно. 7-8 - хорошо - уровень усвоения индикатора компетенций - повышенный - студент показывает хороший уровень анализа, правильно применяет методы, но решение может быть не самым оптимальным или содержит отдельные несущественные ошибки в расчетах/логике. Выводы в целом верны, но недостаточно глубоки</p> <p>или</p> <p>имеют незначительные недостатки</p> <p>в</p> <p>обосновании. 5-6 -</p> <p>удовлетворительно - уровень усвоения индикатора компетенций - пороговый - студент понимает суть задачи, но испытывает затруднения в самостоятельном анализе. Решение шаблонно, использует стандартные подходы, допускает ошибки в расчетах и интерпретации.</p> <p>Выводы поверхностны, слабо обоснованы или не учитывают все условия задачи. 0-4 -</p> <p>неудовлетворительно - компетенция не сформирована - студент не понимает задачу, не может применить теоретические знания, решение отсутствует или является полностью неверным. Отсутствуют выводы и обоснования.</p>
-------------	--	-----------	--

## Критерии и шкалы оценивания результатов обучения на промежуточной аттестации

При проведении итоговой аттестации «зачет» («дифференцированный зачет», «экзамен») преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «зачет») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет (дифференцированный зачет, экзамен) по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость (зачет, дифференцированный зачет, экзамен) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче (зачета, дифференцированного зачета, экзамена) к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на (зачете, дифференцированном зачете, экзамене) и сумма баллов переводится в оценку.

## Критерии и шкалы оценивания ответа на зачете

По дисциплине «Инновации в сервисе» к зачету допускаются студенты, выполнившие и сдавшие практические работы по дисциплине, имеющие ежемесячную аттестацию и без привязке к набранным баллам. Студентам, набравшим более 65 баллов, зачет выставляется по результатам текущей успеваемости, студенты, не набравшие 65 баллов, сдают зачет по вопросам, предусмотренным РПД. Максимальная сумма баллов по промежуточной аттестации (зачету) устанавливается в 15 баллов

Вопрос билета	Количество баллов
Теоретический вопрос	до 5
Задания на проверку умений	до 5
Задания на проверку навыков	до 5

### Теоретический вопрос

5 баллов выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по экзаменационному заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном экзаменационном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

4 балла заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы экзаменационного задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

3 балла дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

2 балла дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

1 балл дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

0 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

#### Задания на проверку умений и навыков

5 баллов Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет без замечаний. Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

4 балла Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет с небольшими недочетами.

2 баллов Задания выполнены с задержкой, письменный отчет с недочетами. Работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

1 баллов Задания выполнены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

0 баллов Задания выполнены, письменный отчет не представлен или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

### 7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Инновации в сервисе»

#### Вопросы и задания к зачету

1. Предпосылки осуществления и основные понятия инновационной деятельности.
2. Классификация, кодирование инноваций.
3. Теория длинных волн и инновации.
4. Сущность и формы инновационного процесса.
5. Распространение и диффузия нововведений.
6. Субъекты инновационного процесса.
7. Понятие инновационной инфраструктуры.
8. Элементы инновационной инфраструктуры и их характеристика. 9. Исследование и разработки как основа эффективности бизнеса.
9. Роль и масштабы исследовательской деятельности на предприятии сервиса.
10. Оценка результатов исследований.
11. Проектное управление: концепция и принципы.
12. Классификация и субъекты инновационных проектов.
13. Финансирование и экспертиза инновационных проектов. 15. Инновационный менеджмент: сущность, функции и элементы. 16. Сопrotивление инновациям: природа и методы управления.
14. Основные принципы внедрения инноваций.
15. Типы людей по их отношению к инновациям.
16. Предприниматель и предпринимательство.
17. Стадии предпринимательской деятельности.
18. Предпринимательская среда и её составляющие.
19. Виды предпринимательства в социально-культурном сервисе и туризме.
23. Источники финансирования и их характеристика.
20. Виды деятельности по финансированию инноваций.
21. Венчурный капитал как основной источник финансирования инноваций. 26. Причины и направления инновационной деятельности в сфере сервиса и туризма.
22. Специфика и этапы разработки нового продукта социально-культурного сервиса и туризма.
23. Внедрение нового продукта социально-культурного сервиса и туризма на рынок.
24. Сущность и роль внутрифирменных инноваций.
25. Креативность как основа для получения инновационных идей.
26. Система работы с идеями.
27. Стимулирование персонала.
28. Предпосылки и основные положения государственной политики в области инноваций.
29. Основные государственные органы, регулирующие инновационную деятельность.
30. Функции, формы и направления государственной поддержки инновационной

деятельности в России.

31. Модели инновационной деятельности развитых стран.
32. Особенности поддержки инновационной деятельности в США. 38. Государственное управление инновационной политикой в Японии. 39. Инновационная деятельность в странах ЕС.
33. Сущность инновационной деятельности.
34. Новизна как основная характеристика инноваций.
35. Характеристика современных технологий.
36. Понятие и сущность инновационного проекта.
37. Инновационный процесс: этапы и характеристика.
38. Инновационная инфраструктура.
39. Исследования и разработки в инновационной деятельности.
40. Инновационные проекты в социально-культурном сервисе.
41. Управление инновациями.
42. Инновационные музейфицированные гостевые комплексы, как туристские объекты.
43. Предпринимательство как способ реализации инноваций.
44. Финансирование инновационной деятельности.
45. Инновационная деятельность социально-культурного сервиса и туризма.
46. Организация системы внутрифирменных инноваций.
47. Государственная политика в области инновационной деятельности.
48. Зарубежный опыт инновационной деятельности.
49. Инновационная политика органов государственной власти и местного самоуправления РФ.
50. Проблемы правового регулирования инновационной деятельности.
51. Зарубежный опыт государственного регулирования инновационной деятельности (на примере стран Европы).
52. Зарубежный опыт государственного регулирования инновационной деятельности (на примере США).
53. Зарубежный опыт государственного регулирования инновационной деятельности (на примере Японии).

#### Практико-ориентированные задания

Вариант 1. Ряд экономистов считает, что инновационная экономика - это не что иное, как национальная реакция государства и населения на значительные ограничения, возникающие на пути экономического роста (например, увеличение или снижение цен на услуги), или на изменения «правил игры» на мировом рынке (установление повышенных таможенных тарифов, квот и т.д.). Вопрос: Как вы думаете, насколько это утверждение верно? Приведите примеры и обоснуйте свой ответ

Вариант 2. Проанализируйте ниже предложенные определения категории «инновация», и в результате их сравнения, смоделируйте собственное или выберете наилучшее с Вашей точки зрения.

Вариант 3. Сформулируйте 10 конкретных целей инновационной стратегии фирмы, разрабатывающей: новую услугу (по выбору)

#### Темы рефератов

Клиентоцентричность как инновационный подход: трансформация сервиса через deep customer understanding и кастомизацию.

Шеринг-экономика в сфере услуг: влияние каршеринга, коворкингов и райдшеринга на традиционные бизнес-модели.

Искусственный интеллект в обслуживании: чат-боты, рекомендательные системы и предиктивная аналитика в сервисе.

Интернет вещей (IoT) в гостеприимстве: «умные» номера в отелях, автоматизация управления инфраструктурой.

VR/AR-технологии в сервисе: виртуальные туры, примерка товаров онлайн, дополненная реальность в навигации и обучении персонала.

Роботизация в сфере услуг: опыт использования роботов-официантов, роботов-консьержей и автоматизированных систем доставки.

Биометрические технологии в сервисе: идентификация клиентов, безналичная оплата по лицу, персонализация на основе биометрии.

Зеленые инновации (ESG) в сервисе: экологические стандарты, безотходное производство, энергоэффективные технологии в индустрии гостеприимства.

Краудсорсинг и открытые инновации в разработке сервисных продуктов: вовлечение потребителей в создание услуг.

Цифровая трансформация в ритейле и HoReCa: омниканальность, мобильные приложения, бесконтактное обслуживание.

Типовое тестовое задание

Тест на тему: «Инновационный процесс: этапы и характеристика»

1. Во время текущей деятельности туристкой предпринимательской фирмы не решаются задачи:

- 1) эффективного использования имеющихся мощностей;
- 2) разработка стратегических планов по реализации инноваций;
- 3) определение необходимых средств для достижения стратегических целей;
- 4) выполнение договорных обязательств.

2. Жизненный цикл инноваций-это:

- 1) период времени между появлением новации и воплощением её;
- 2) период времени от зарождения идеи, создания и распространения новации и до ее использования;
- 3) процесс введения новации на рынок;
- 4) период времени между началом воплощения новации и её уходом с рынка.

3. Процессу обновления услуг сферы туризма свойственны:

- 1) недетерминированность работ;
- 2) частичная детерминированностью работ;
- 3) высокая степень детерминированности работ;
- 4) низкая динамичность производственных показателей.

4. Основными ресурсами необходимыми для процесса перевода новации-инновации являются:

- 1) трудовые ресурсы;
- 2) инвестиции;
- 3) время;
- 4) информация.

5. Социальные инновации подразделяются на следующие виды:

- 1) промышленные материалы.
- 2) организационно-управленческие;
- 3) комбинаторные;
- 4) модифицирующие.

6. Процесс коммерциализации - это:

- 1) период времени между появлением новации воплощением ее;
- 2) период времени от зарождения идеи, создания, распространения новации и до ее использования;
- 3) процесс введения новации на рынок;
- 4) период времени между началом воплощения новации и её уходом с рынка.

7. Уровень наукоемкости продукции определяют следующие факторы:

- 1) степень организационной сложности осуществления инновационных процессов;
- 2) объем продаж;
- 3) расходы по маркетингу; профессиональный уровень специалистов.

8. С точки зрения управленческого аспекта для эффективной реализации инновационных процессов необходимо наличие:

- 1) рынков топливно-энергетических товаров;
- 2) инжиниринга;
- 3) конкуренции на рынках товаров и услуг;
- 4) научно-технического прогресса.

9. Инновационный цикл разработки и внедрения в практику туристского продукта включает следующие этапы

- 1) эксперимент;
- 2) диффузия;
- 3) организация рекламы и сбыта;
- 4) стратегическое планирование.

10. Инновационный лаг - это:

- 1) период времени между появлением новации и воплощением ее;
- 2) период времени от зарождения идеи, создания и распространения новации до ее использования;
- 3) процесс введения новации на рынок;
- 4) период времени между началом воплощения новации и её уходом с рынка.

Типовые деловые игры

Задача 1 (Внедрение ИИ-ассистента)

Ситуация: Крупная гостиничная сеть внедрила голосового ассистента на основе ИИ для обработки входящих звонков и бронирований. Через месяц эксплуатации служба поддержки зафиксировала рост негативных отзывов от потенциальных гостей: пожилые клиенты жалуются, что не могут «пробиться» к живому оператору, а робот не понимает их акцент и не отвечает на сложные вопросы о дополнительных услугах.

Вопрос: Предложите комплекс мер по доработке клиентского пути с использованием ИИ. Как обеспечить бесшовный переход на человеческое обслуживание и сохранить лояльность возрастных гостей?

Задача 2 (Конфликт традиций и инноваций в ресторане)

Ситуация: В ресторане высокой кухни (fine dining) с многолетней историей новый шеф-повар внедрил инновационную систему подачи блюд с использованием молекулярной кухни и съедобных пленок с ароматами. Постоянные гости, привыкшие к классической подаче, начали выражать недовольство, считая новшества «химией» и «клоунадой». Часть персонала (официанты со стажем) также скептически относятся к переменам и не могут грамотно объяснить гостям суть новых блюд.

Вопрос: Разработайте стратегию внедрения инноваций, которая позволит сохранить старую аудиторию и привлечь новую. Какие шаги нужно предпринять в работе с персоналом и в коммуникации с гостями?

Задача 3 (Сбой в работе умного номера)

Ситуация: Гость заселился в современный отель с концепцией «умный номер». Система IoT управляет освещением, шторами, климат-контролем и телевизором через планшет и голосовые команды. В 2 часа ночи произошел системный сбой: автоматически включился свет во всем номере, открылись шторы, а кондиционер переключился на максимальное охлаждение. Гость в ярости звонит на ресепшен. Техническая поддержка отеля сможет решить проблему только утром.

Вопрос: Каковы действия сотрудника службы приема и размещения в данной ситуации? Как минимизировать негативные последствия для гостя и для репутации отеля? Предложите сценарий общения и варианты компенсации.

Задача 4 (Внедрение биометрии в фитнес-клубе)

Ситуация: Сеть фитнес-клубов премиум-класса внедрила систему биометрической идентификации клиентов (по отпечатку пальца) для прохода в клуб и доступа в шкафчики. Часть клиентов (около 15%) выразила возмущение, ссылаясь на недоверие к хранению биометрических данных и возможные утечки информации. Несколько человек пригрозили расторгнуть договор.

Вопрос: Как службе управления персоналом и отделу маркетинга выстроить коммуникацию с недовольными клиентами? Предложите альтернативные варианты для клиентов, отказывающихся от биометрии, и аргументы для убеждения скептиков.

#### Задача 5 (Краудсорсинг для создания новой услуги)

Ситуация: Туристическая компания, специализирующаяся на активном отдыхе, решила запустить краудсорсинговую платформу, где клиенты могут предлагать идеи новых маршрутов и голосовать за них. Идея, набравшая большинство голосов, должна быть реализована. Через месяц работы платформы выяснилось, что большинство голосов набрала экстремальная экспедиция в труднодоступный регион, которая, по оценкам экспертов компании, является убыточной, опасной и не соответствует лицензионным требованиям компании.

Вопрос: Как компании выйти из этой ситуации с минимальным репутационным ущербом? Обязана ли компания реализовать победившую идею? Предложите механизм модерации идей и правила участия в краудсорсинге, которые позволят избежать подобных ситуаций в будущем.

### **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

а) Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

#### **основная**

Л1.8 Горфинкель В. Я., Попадюк Т. Г. Малый инновационный бизнес [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва: Вузовский учебник, 2019. - 264 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=1010809>

Л1.9 Донцова О. И. Инновационная экономика [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Магистратура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 217 с. – Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/document?id=375192>

Л1.13 Вилисов В. Я., Вилисова А. В. Инфраструктура инноваций и малые предприятия: состояние, оценки, моделирование [Электронный ресурс]:моногр.. - Москва: Издательский Центр РИО□, 2022. - 228 с. – Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/document?id=397639>

Л1.10 Вершков А. В., Москалев А. К. Управление инновационной деятельностью [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2020. - 168 с. – Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/document?id=380314>

Л1.14 Беляев Ю. М. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Дашков и К, 2022. - 220 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/277262>

Л1.11 Артяков В. В., Чурсин А. А. Управление инновациями. Методологический инструментарий [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат, Магистратура, Аспирантура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 206 с. – Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/document?id=389992>

Л1.7 Погодина, Попадюк Инновационный менеджмент [Электронный ресурс]:Учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 343 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=993228>

Л1.17 Погодина Т. В., Попадюк Т. Г., Удальцова Н. Л. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат, Магистратура, Аспирантура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 343 с. – Режим доступа: <https://znaniium.com/catalog/document?id=429502>

Л1.6 Старжинский В. П., Цепкало В. В. Методология науки и инновационная деятельность [Электронный ресурс]:учеб. пособие; ВО - Магистратура, Аспирантура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 327 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=1000117>

Л1.5 Мильнер Инновационное развитие: экономика, интеллектуальные ресурсы, управление знаниями [Электронный ресурс]:Монография. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. - 624 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=975926>

- Л1.4 Панченко А. В. Комплексный анализ инновационных инвестиционных проектов [Электронный ресурс]: моногр. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2015. - 238 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=514425>
- Л1.3 Джуха В. М., Кузьминов А. Н. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс]: учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательский Центр РИО, 2016. - 380 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=556473>
- Л1.2 Барышева А. В., Балдин К. В. Инновации [Электронный ресурс]: учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2012. - 384 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=324469>
- Л1.1 Семенов А. В., Салихов Б. В., Салихова И. С. Инновационные аспекты управления корпоративными знаниями [Электронный ресурс]: моногр. - Москва: Дашков и К, 2013. - 148 с. – Режим доступа: [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=72364](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=72364)
- Л1.16 Беликова И. П. Исследование инновационных возможностей предприятия: учеб. пособие (краткий курс лекций) для студентов специальности 080507.65 "Менеджмент организации". - Ставрополь: АГРУС, 2014. - 1,02 МБ
- Л1.15 Дармилова Ж. Д. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс]: учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Дашков и К, 2022. - 168 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/277265>
- Л1.12 Медынский В. Г. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс]: учебник ; ВО - Бакалавриат, Магистратура, Аспирантура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. - 295 с. – Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/document?id=369989>

#### **дополнительная**

- Л2.1 Бокова Т. И. Экологические основы инновационного совершенствования пищевых продуктов [Электронный ресурс]: моногр. - Новосибирск: НГАУ, 2011. - 284 с. – Режим доступа: [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_cid=25&pl1\\_id=20290](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=20290)
- Л2.14 Щербаков В. Н., Балдин К. В., Дубровский А. В., Щербакова В. Н. Инвестиции и инновации [Электронный ресурс]: учебник ; ВО - Бакалавриат, Магистратура, Специалитет, Аспирантура. - Москва: Дашков и К, 2022. - 658 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/277250>
- Л2.13 Попов В. Л., Кремлев Н. Д. Управление инновационными проектами [Электронный ресурс]: учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат, Магистратура, Аспирантура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 336 с. – Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/document?id=400057>
- Л2.12 Пратер Ч., Гандри Л. Как создавать инновации [Электронный ресурс]: ВО - Магистратура. - Москва: Издательство "СОЛОН-Пресс", 2020. - 96 с. – Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/document?id=392254>
- Л2.8 Щербаков В. Н., Балдин К. В. Инвестиции и инновации [Электронный ресурс]: учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 658 с. – Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/document?id=358134>
- Л2.10 Мильнер Б. З. Инновационное развитие: экономика, интеллектуальные ресурсы, управление знаниями [Электронный ресурс]: моногр. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 624 с. – Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/document?id=390008>
- Л2.9 Агарков А. П., Голов Р. С. Управление инновационной деятельностью [Электронный ресурс]: учебник ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 204 с. – Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/document?id=358238>
- Л2.7 Бесшапошникова В. И. Методологические основы инноваций и научного творчества [Электронный ресурс]: учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат, Магистратура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 180 с. – Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/document?id=368980>
- Л2.6 Беляев Ю. М. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс]: учебник ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 218 с. – Режим доступа: <http://znaniium.com/go.php?id=1093437>
- Л2.5 Дармилова Ж. Д. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс]: учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 168 с. – Режим доступа: <http://znaniium.com/go.php?id=1093015>

Л2.4 Литвиненко И. Л. Система управления региональным развитием на основе инновационно-инвестиционной модели [Электронный ресурс]: моногр.. - Москва: Издательский Центр РИО□, 2020. - 204 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=1047139>

Л2.3 Иващенко Н. П. Экономика инноваций [Электронный ресурс]: учеб.-метод. пособие; ВО - Бакалавриат. - Москва: Экономический факультет МГУ, 2016. - 81 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=967683>

Л2.2 Данилина Е. И., Горелов Д. В., Маликова Я. И. Инновационный менеджмент в управлении персоналом [Электронный ресурс]: учебник ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Дашков и К, 2016. - 208 с. – Режим доступа: [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=70525](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=70525)

Л2.11 Чулков В. О., Комаров Н. М. Инновации в сервисе: использование инфографии [Электронный ресурс]: учеб. пособие; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательство "СОЛОН-Пресс", 2020. - 124 с. – Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/document?id=392250>

Л2.15 Щербаков В. Н., Дашков Л. П., Балдин К. В., Дубровский А. В., Макарова И. В. Инвестиции и инновации [Электронный ресурс]: учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2023. - 646 с. – Режим доступа: <https://znaniium.com/catalog/document?id=431497>

б) Методические материалы, разработанные преподавателями кафедры по дисциплине, в соответствии с профилем ОП.

Л3.1 Зеленев А. Д. Мотивация трудовой деятельности на малом инновационном предприятии [Электронный ресурс]: моногр.. - Москва: Дашков и К, 2014. - 104 с. – Режим доступа: [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=70546](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=70546)

Л3.2 Бунич Г. А. Туристический продукт и направления его инновации [Электронный ресурс]: моногр.. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2011. - 188 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=451090>

Л3.3 Сафронова Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2018. - 156 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=1032196>

Л3.4 Христофоров А. В., Христофорова И. В. Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновационные подходы [Электронный ресурс]: моногр.. - Москва: Издательский Центр РИО□, 2020. - 160 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=1047091>

Л3.5 Полетаев В. Э. Государство и бизнес в России: инновации и перспективы [Электронный ресурс]: моногр.. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 282 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=1073961>

Л3.6 Анисимов Ю. П., Бычков В. П. Менеджмент инноваций [Электронный ресурс]: учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат, Магистратура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 147 с. – Режим доступа: <http://new.znaniium.com/go.php?id=1015202>

Л3.7 Балыбердин В. А., Белевцев А. М. Прикладные методы оценки и выбора решений в стратегических задачах инновационного менеджмента [Электронный ресурс]: моногр.. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 240 с. – Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/document?id=358230>

Л3.8 Данилина Е. И., Горелов Д. В. Инновационный менеджмент в управлении персоналом [Электронный ресурс]: учебник ; ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 208 с. – Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/document?id=358160>

Л3.9 Ершова М. Л. Управление инновациями [Электронный ресурс]: учеб.-метод. пособие; ВО - Бакалавриат. - Кострома: КГУ им. Н.А. Некрасова, 2020. - 26 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/160114>

Л3.10 Горфинкель В. Я., Базилевич А. И. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс]: учебник ; ВО - Магистратура. - Москва: Вузовский учебник, 2021. - 380 с. – Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/document?id=374442>

Л3.11 Куделько А. Р. Теоретическая инноватика. Проектирование и планирование реализации инновационных стратегий [Электронный ресурс]: учеб.-практ. пособие; ВО - Бакалавриат, Магистратура. - Комсомольск-на-Амуре: КНАГУ, 2019. - 103 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/151721>

ЛЗ.12 Шокина Ю. В. Разработка инновационной продукции пищевой биотехнологии. Практикум [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат, Магистратура, Аспирантура. - Санкт-Петербург: Лань, 2022. - 116 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/206810>

ЛЗ.13 Грибов В. Д., Никитина Л. П. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат, Магистратура, Аспирантура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 311 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=399513>

ЛЗ.14 Наумов А. Ф., Захарова А. А. Инновационная деятельность предприятия [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Бакалавриат, Магистратура, Аспирантура. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 256 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=398534>

ЛЗ.15 Горфинкель В. Я., Попадюк Т. Г. Экономика инноваций [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Магистратура. - Москва: Вузовский учебник, 2021. - 336 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=400276>

ЛЗ.16 Попадюк Т. Г., Линдер Н. В., Трачук А. В., Баркова Н. Ю., Ганьшина Е. Ю., Карикова А. С., Литвин И. Ю., Налбандян Г. Г., Оганисян В. А., Паскалова Г. Г., Погосян А. М., Смирнова И. Л., Солнцев И. В., Удальцова Н. Л., Хачатурян М. В., Ховалова Т. В. Инновации и современные модели бизнеса [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 334 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=424958>

ЛЗ.17 Чернобай Н. Б. Инновационный менеджмент:учеб. пособие. - Ставрополь: Секвойя, 2022. - 1,57 МБ

## 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

№	Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
1	Справочник Инновации в сервисе	<a href="https://spravochnick.ru/innovacionnyy_menedzhment/innovacii_v_servise/">https://spravochnick.ru/innovacionnyy_menedzhment/innovacii_v_servise/</a>
2	Тренды клиентского сервиса в 2025 году	<a href="https://dzen.ru/a/aFFOcX8a1G6hI3VA">https://dzen.ru/a/aFFOcX8a1G6hI3VA</a>

## 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Дисциплина «Инновации в сервисе» является важной составляющей подготовки современных специалистов для сферы услуг, функционирующей в условиях стремительных технологических и социальных изменений. Ее освоение требует не только систематической работы с теоретическим материалом, но и постоянного отслеживания актуальных трендов, развития аналитического и творческого мышления, готовности предлагать и обосновывать новые идеи. Следуя данным рекомендациям, вы сможете эффективно организовать свою учебную деятельность, сформировать необходимые профессиональные компетенции и стать востребованным специалистом, способным отвечать на вызовы времени.

### 1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся системы теоретических знаний и практических навыков в области инновационной деятельности в сфере сервиса, развитие способности анализировать современные тренды, выявлять перспективные направления цифровой трансформации и разрабатывать предложения по внедрению инноваций в профессиональную деятельность.

Для достижения цели необходимо решить следующие задачи:

изучить сущность, виды и особенности инноваций в сфере сервиса;

освоить методы анализа и оценки эффективности инновационных проектов;

научиться выявлять и анализировать современные технологические и социальные тренды, влияющие на развитие сервиса;

овладеть инструментарием проектирования клиентского опыта с использованием

инновационных подходов;

познакомиться с лучшими российскими и зарубежными практиками внедрения инноваций в различных сегментах сферы услуг.

## 2. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины студент должен:

Уровень                      Результат

Знать                      Основные понятия, виды и классификацию инноваций в сервисе; современные технологические тренды (искусственный интеллект, интернет вещей, Big Data, VR/AR, биометрические технологии); особенности цифровой трансформации в различных сегментах сферы услуг; принципы клиентоцентричности и экономики впечатлений; методы оценки эффективности инновационных решений.

Уметь                      Анализировать и интерпретировать современные тренды развития сервиса; выявлять потенциальные направления инновационной деятельности в конкретной сервисной организации; разрабатывать предложения по улучшению клиентского опыта на основе инновационных подходов; проводить сравнительный анализ инновационных бизнес-моделей; оценивать риски внедрения инноваций.

Владеть                      Навыками анализа инновационных проектов и кейсов; методиками проектирования клиентского пути (CJM); инструментарием сбора и обработки информации о рыночных трендах; способностью к генерации и обоснованию инновационных идей в сфере сервиса.

Результат                      Способен проводить анализ современных трендов и инновационных процессов в сфере сервиса, разрабатывать и обосновывать предложения по внедрению инноваций для повышения качества обслуживания и конкурентоспособности организации.

## 3. Методические рекомендации по работе с лекционным материалом

Лекции являются основой теоретической подготовки. Для эффективной работы на лекциях рекомендуется:

Предварительная подготовка. Перед лекцией ознакомьтесь с её темой и планом (см. рабочую программу). Изучите краткую информацию о современных трендах по теме в открытых источниках — это поможет лучше воспринимать материал и задавать вопросы.

Ведение конспекта. Не старайтесь записывать каждое слово преподавателя. Конспектируйте главное: определения инноваций, классификации, характеристики технологий (AI, IoT, VR/AR), описание бизнес-моделей (шеринг-экономика, краудсорсинг), примеры успешных кейсов. Используйте сокращения и условные обозначения, понятные вам. Оставляйте поля для пометок, вопросов и дополнений.

Активное слушание. Слушайте лекцию с аналитическим подходом, задавайте себе вопросы: «Как эта технология применяется в знакомых мне сервисах?», «Какие проблемы бизнеса она решает?», «Каковы возможные негативные последствия?». Записывайте возникающие вопросы, чтобы задать их преподавателю.

Использование визуальных материалов. Обращайте внимание на презентации, инфографику, схемы бизнес-моделей — они помогают структурировать материал и запомнить ключевые взаимосвязи.

Постобработка. В течение 1-2 дней после лекции перечитайте конспект, дополните его по учебникам и актуальным интернет-источникам, восстановите логику изложения. Найдите и запишите 1-2 дополнительных примера по теме из современной практики.

## 4. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Практические занятия (семинары) направлены на отработку умений анализировать инновации, работать с кейсами и разрабатывать собственные предложения. Подготовка к ним включает несколько этапов:

Изучение плана занятия. Заранее ознакомьтесь с темой, вопросами для обсуждения и заданиями (см. фонд оценочных средств или рекомендации преподавателя).

Теоретическая подготовка. Проработайте конспект лекции по теме и соответствующие разделы учебников. Выпишите ключевые понятия, тренды, классификации. Особое внимание уделите примерам инновационных компаний и технологий.

Выполнение предварительных заданий. Если предусмотрены домашние задания (анализ кейса, подбор информации о стартапах, построение CJM, расчет показателей), выполните их письменно. Это основа для работы на занятии и дискуссии.

Подготовка к дискуссии. Сформулируйте собственную позицию по проблемным вопросам темы. Подберите аргументы и примеры для ее обоснования.

Активное участие. На занятии участвуйте в обсуждениях, задавайте вопросы, предлагайте свои варианты решений, комментируйте ответы коллег. Выполняйте групповые и индивидуальные задания.

Фиксация результатов. Записывайте выводы, ценные идеи, примеры, замечания преподавателя для последующего использования в самостоятельной работе и при подготовке к аттестации.

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости).**

### *11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения*

1. Kaspersky Total Security - Антивирус
2. Microsoft Windows Server STDCORE AllLngLicense/Software AssurancePack Academic OLV 16Licenses LevelE AdditionalProduct CoreLic 1Year - Серверная операционная система

### *11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства*

1. Kaspersky Total Security - Антивирус

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Номер аудитории	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
-------	---	-----------------	---

1	Учебная аудитория для проведения занятий всех типов (в т.ч. лекционного, семинарского, практической подготовки обучающихся), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	404/ИТ Ф  404/ИТ Ф	<p>Оснащение: столы – 28 шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.</p> <p>Оснащение: столы – 28 шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.</p>
		404/ИТ Ф	Оснащение: столы – 28 шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
2	Помещение для самостоятельной работы обучающихся, подтверждающее наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования		
		213/НК библио тека	<p>Специализированная мебель на 35 посадочных мест, дисплей - 1 шт., принтер ч/б - 2 шт., МФУ ч/б - 2 шт., сканер - 2 шт., открытый доступ к фонду справочной, краеведческой литературы, Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ к российским и международным ресурсам и базам данных, доступ к электронно-библиотечным системам, доступ в электронную информационно-образовательную среду университета. Открытый доступ к фонду справочной и краеведческой литературы.</p>

### 13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

а) для слабовидящих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на промежуточной аттестации зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента промежуточная аттестация может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Инновации в сервисе» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515).

Автор (ы)

\_\_\_\_\_ доц. , кэн Павленко Ирина Геннадьевна

Рецензенты

\_\_\_\_\_ доц. , кэн Сериков Святослав Сергеевич

\_\_\_\_\_ доц. КМБит, кэн Иволга Анна Григорьевна

Рабочая программа дисциплины «Инновации в сервисе» рассмотрена на заседании Кафедра международного бизнеса и туризма протокол № 28 от 25.03.2025 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Иволга Анна Григорьевна

Рабочая программа дисциплины «Инновации в сервисе» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Институт экономики, финансов и управления в АПК протокол № 8 от 26.03.2025 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Руководитель ОП \_\_\_\_\_