

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина Б3.В.ОД.10 Инновации в сервисе

**Семестр:** 5

**Количество часов:** 180

**Количество зачетных единиц:** 5

**Промежуточная аттестация:** экзамен

**Место дисциплины в структуре ООП:**

Дисциплина относится к вариативной части профессионального цикла Б.1. учебного плана.

Изучение дисциплины базируется на знаниях и умениях, полученных при изучении дисциплин «Управление качеством в производственном сервисе», «Менеджмент в сервисе», «Информационные технологии в производственном сервисе».

Освоение дисциплины необходимо как предшествующее при изучении следующих дисциплин: «Основы предпринимательской деятельности», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Технологии сервиса на производстве».

**Цель и задачи освоения дисциплины:** Целью освоения дисциплины является формирование общекультурных и профессиональных компетенций для достижения высоких практических результатов в области инновационной предпринимательской деятельности в сфере сервиса.

Освоение дисциплины способствует подготовке выпускника к решению следующих задач профессиональной деятельности (в соответствии с ФГОС, п.4.4):

*сервисная деятельность:*

- проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;
- разработка процесса сервиса, соответствующего запросам

потребителя, контроль выполнения регламента;

*организационно-управленческая деятельность:*

- участие в планировании деятельности предприятия сервиса;

*научно-исследовательская деятельность:*

разработка элементов оптимизации сервисной деятельности

**Содержание дисциплины:**

Инновационные теории. Сущность и содержание инновации. Функции инновации. Инновации и инвестиции – основные факторы экономического роста. Инновационный потенциал организации. Классификация инновации.

Различные подходы к классификации инноваций, структурные классификационные признаки инноваций. Предметные и операционные инновации. Продуктивность различных видов инноваций.

Инновационный процесс. Жизненный цикл инновации. Особенности жизненного цикла инновационных продуктов и операций в сфере сервиса.

Начальный этап инновационного процесса и методы его организации. Инициация – начальный этап инновационного процесса. Закономерности, характерные для начального этапа инновационного процесса. Продвижение и диффузия – конечные этапы инновационного процесса

Характеристика конечных этапов инновационного процесса. Различия в прохождении этапов жизненного цикла инновационных продуктов и процессов. Особенности жизненного цикла инновационных услуг.

Виды инноваций, используемых в сфере сервиса. Современное состояние международного и российского туристского бизнеса. Инновационные процессы в сфере сервиса – основные факторы экономического роста. Современные трансформации мировой индустрии сервиса.

Использование западного опыта инноваций в России. Инновационный потенциал отечественных организаций и предприятий сферы сервиса.

Понятие инновационной политики. Уровни инновационной политики. Методы реализации инновационной политики в сфере сервиса, условия реализации.

Государственное регулирование инновационной деятельности в России. Направления государственной инновационной политики в сфере сервиса.

Принцип программного развития отрасли сервиса. Региональные программы развития сервиса. История концептуального планирования развития сервиса в сфере туризма в Забайкалье. Основные направления «Программы развития туризма в Забайкалье до 2013 г.». Инновационная составляющая Программы. Условия обеспечения инновационной деятельности в развитии сервиса в Забайкалье.

Роль инноваций в достижении стратегических целей предприятия, организации. Стратегические цели организации на различных этапах жизненного цикла инновационных туристических продуктов и услуг.

Виды стратегий развития предприятий. Инжиниринг инноваций. Реинжиниринг инноваций. Бенчмаркетинг. Бранд стратегия инновации.

Последовательность формирования инновационной политики организации. Выбор цели и определение долгосрочной стратегии инновационных приоритетов. Методы выбора инновационной стратегии: метод написания сценариев, метод игр, метод Дельфи, имитация.

Виды инновационной деятельности специалиста-новатора. Особенности инновационной деятельности. Принципы командной работы по созданию инновационного проекта. Личностные качества новатора. Методы оценки готовности к инновационной деятельности в сфере сервиса.

Виды инновационных проектов в сфере сервиса. Разработка новых

технологий: автоматизация процессов управления организацией и электронные системы бронирования, инновационные маркетинговые технологии.

Разработка новых продуктов и услуг.

Разработка новых технических средств в сфере гостиничных и транспортных услуг.

Новые направления маркетинга: электронная коммерция.

Понятие инновационного проекта. Структура инновационного проекта. Основные характеристики инновационных проектов туристских предприятий. Инновационная стадия разработки проекта.

Мотивация покупки инноваций. Мотивация создания инновации. Выбор приоритетных направлений, исследований и разработок. Обоснование необходимости внедрения инновации. Инновационный характер услуги и маркетинговые преимущества ее производства. Методы прогнозирования инноваций. Экстраполяция. Методы поиска идеи инновации: метод проб и ошибок, метод мозгового штурма, метод фокальных объектов, морфологический анализ.

Инвестиционная стадия разработки инновационного проекта. Проблемы финансирования инновационных проектов. Организационные и экономические формы привлечения инвестиций. Виды инновационных рисков. Причины повышения инновационных рисков.

Планирование деятельности по реализации инновационных проектов. Структура инновационного бизнес-плана. Цели и задачи («дерево целей») бизнес-плана. Расчет расходов на процесс внедрения инноваций в соответствии с этапами жизненного цикла инноваций.

Анализ инновационных рисков. Предполагаемые выгоды от внедрения инноваций.

Контроль и регулирование инновационных проектов. Использование зарубежного опыта инновационного развития предприятиями сферы сервиса в России.

Экономическая эффективность инновационного проекта, система показателей, определяющая экономическую эффективность. Методы оценки экономической эффективности инновационных проектов: определение срока окупаемости инвестиций, коэффициент эффективности, рентабельность, метод перечня критериев.

**В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать следующими общекультурными (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями: ПК-5; ПК-8; ПК-4.**

### **Образовательные технологии:**

Дисциплина предполагает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: тест, подготовка сообщений, решение кейс-задач, использование стратегий и приёмов образовательной технологии «развитие критического мышления» (РКМ),

разработка учебного инновационного проекта.

Краткое описание указанных технологий:

*Тест*

По материалам раздела I «Инновация как экономическая категория» предлагается ответить на вопросы теста – системы стандартизированных заданий, позволяющих автоматизировать процедуру контроля уровня знаний и умений студентов по теоретическим вопросам.

*Подготовка сообщений*

По темам раздела II «Инновационная политика в сфере сервиса»

Предлагается организация самостоятельной работы студентов по подготовке публичного выступления по представлению результатов решения на тему «Направления инновационной деятельности в сфере сервиса».

*Решение кейс-задач*

Студентам предлагаются кейс-задачи как по теме «Обоснование необходимости внедрения инновации» для осмысления реальной профессионально-ориентированной ситуации.

*Использование стратегий и приёмов образовательной технологии «Развитие критического мышления» (РКМ)*

Данная форма используется для развития у студентов навыков критического осмысления текстов, описывающих использование методов оценки социально-экономической ситуации в сфере производствасервисных услуг и поиска инновационной идеи проекта. В аудиторной работе в интерактивном режиме используются такие приемы РКМ, как: «Кластер», «Инсерт», «Концептуальная таблица».

*Разработка учебного инновационного проекта*

Этот метод позволяет оценить умения студентов по использованию методов инновационного проектирования в сфере сервиса, предполагает групповую работу по выполнению этапов инновационного проекта.

**Составитель:** Т.В. Сурикова, кафедра социально-культурного сервиса и туризма