



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФГБОУ ВО «ИГУ»

Кафедра сервиса и сервисных технологий

УТВЕРЖДАЮ

декан факультета бизнес-коммуникаций и
информатики

М.Г. Синчурина

«19» марта 2025 г

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Наименование дисциплины (модуля)

**Б1.В.21 Современные технологии в
сервисе**

*(индекс дисциплины по учебному плану, наименование дисциплины
(модуля))*

Направление подготовки:

43.03.01 Сервис

(код, наименование направления подготовки)

Направленность (профиль) подготовки:

**Организационно-управленческая
деятельность в сфере персональных
услуг и гостинично-ресторанного сервиса**

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочная

(очная, заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий), очно-заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий*))*

Согласовано с УМК факультета бизнес-коммуникаций и информатики:

Рекомендовано кафедрой сервиса и сервисных технологий:

Протокол № 7 от «19» марта 2025 г.

Протокол № 8 от «12» марта 2025 г.

Председатель

М.Г. Синчурина

зав. кафедры

Н.А. Антонова

СОДЕРЖАНИЕ

	<i>стр.</i>
I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	3
II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО	3
III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ	4
4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и СРС, отведенного на них количества академических часов	4
4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	5
4.3 Содержание учебного материала	7
4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ	7
4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов	8
4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов	8
4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)	12
V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	12
а) основная литература	12
б) дополнительная литература	13
в) периодическая литература	13
г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы	13
VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	14
6.1. Учебно-лабораторное оборудование	14
6.2. Программное обеспечение	16
6.3. Технические и электронные средства	16
VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	16
VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	17
8.1. Оценочные средства текущего контроля	17
8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации	20

I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цели: Соответствуют требованиям ОПОП по направлению подготовки 43.03.01 Сервис и направлены на формирование у обучающихся целостного представления об инновационной деятельности, основанной на современных технологиях, и сущности современных технологий в сервисе, а также умений и навыков разработки современных технологий и основанных на них инновационных проектов, необходимых для совершенствования собственной профессиональной деятельности.

Задачи:

- формирование системного представления о современных технологиях, инновациях, инновационных процессах и об основных направлениях развития современных технологий предприятий сервиса;
- изучение особенностей современных технологий в сервисе, в организации разработки инновационных проектов;
- изучение методов сбора перспективных современных технологий;
- обзор основных научных и практических проблем эффективности современных технологий основанных на них новаций в сервисе;
- изучение современных информационных технологий, применяемых в управлении предприятиями сферы персональных услуг;
- приобретение навыков разработки инновационных проектов на основе современных технологий.

II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Современные технологии в сервисе» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений «Блок 1. Дисциплины (модули)».

Дисциплина предназначена для закрепления знаний и умений находить и оценивать новые рыночные возможности, организовывать и совершенствовать сервисные пространства с учетом конъюнктуры рынка и отработки практических навыков в области анализа, создания и управления современных технологий в сервисе.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

- Организация деятельности предприятий сервиса;
- Проектный менеджмент в сфере сервиса;
- Теория повседневности.

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Выполнение и защита выпускной квалификационной работы;
- Организационно-управленческая.

III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование компетенций (элементов следующих компетенций) в соответствии с ФГОС ВО и ОП ВО по данному направлению подготовки:

**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю),
соотнесенных с индикаторами достижения компетенций**

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-1 Способен находить и оценивать новые рыночные возможности, организовывать и совершенствовать сервисные пространства с учетом конъюнктуры рынка	ПК-1.1	Умеет находить и оценивать новые рыночные возможности и формулировать бизнес-идею
	ПК-1.2	Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности с учетом проблем и особенностей современной повседневности
	ПК-1.3	Способен использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания

IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа, в том числе 4 часа на контроль.

Из них реализуется с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий 118 часов самостоятельной работы.

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и СРС, отведенного на них количества академических часов

п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися			Самостоятельная работа	
			Лекции	Семинарские (практические) занятия	Консультации		
Основы инновационного менеджмента			6	6	0	58	
1	Инновации и их формы. Инновационная деятельность, особенности, характеристики, источники инноваций.	8	2	2	0	16	

2	Инициация инноваций. Ресурсы инновационной деятельности. Инновационный процесс и его стадии.	8	2	2	0	18	
3	Стратегическое управление инновационной деятельностью. Предпринимательство в сфере инновационной деятельности.	8	2	2	0	24	
Современные информационные технологии управления в сфере персональных услуг.			4	6	0	60	
4	Технологии управления продуктом.	8	1	2	0	24	
5	Технологии работы с клиентом.	8	2	2	0	20	
6	Технологии управления персоналом.	8	1	2	0	16	
Итого за 8 семестр			10	12	0	118	Зач (4)
Итого часов			10	12	0	118	

4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Се- мест р	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оце- ночное сред- ство	Учебно - методи- ческое обеспе- чение само- стоя- тельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выпол- нения	Зат- раты вре- мени , час. (из них с при- мене- нием ДОТ)		

8	Инновации и их формы. Инновационная деятельность, особенности, характеристики, источники инноваций.	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, конспектирование текста Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций, составление глоссария Для формирования умений: рефлексивный анализ профессиональных умений Подготовка к зачету	В течение семестра	16 (16)	Тест, КЛ	Forlabs
8	Инициация инноваций. Ресурсы инновационной деятельности. Инновационный процесс и его стадии.	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, конспектирование текста, составление схем и таблиц Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций, составление таблиц для систематизации учебного материала, составление глоссария Для формирования умений: рефлексивный анализ профессиональных умений Подготовка к зачету	В течение семестра	18 (18)	Тест, КЛ	Forlabs
8	Стратегическое управление инновационной деятельностью. Предпринимательство в сфере инновационной деятельности.	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, конспектирование текста Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций, составление глоссария, подготовка доклада Для формирования умений: подготовка проекта или творческой работы, рефлексивный анализ профессиональных умений Подготовка к зачету	В течение семестра	24 (24)	Тест, УО	Forlabs
8	Технологии управления продуктом.	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, конспектирование текста Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций, ответы на контрольные вопросы, подготовка доклада Для формирования умений: подготовка проекта или творческой работы, рефлексивный анализ профессиональных умений Подготовка к зачету	В течение семестра	24 (24)	Тест, Проект	Forlabs

8	Технологии работы с клиентом.	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, конспектирование текста Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций, составление глоссария, ответы на контрольные вопросы Для формирования умений: рефлексивный анализ профессиональных умений Подготовка к зачету	В течение семестра	20 (20)	Тест, КР	Forlabs
8	Технологии управления персоналом.	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, конспектирование текста Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций, составление глоссария, ответы на контрольные вопросы Для формирования умений: рефлексивный анализ профессиональных умений Подготовка к зачету	В течение семестра	16 (16)	Тест, КР	Forlabs
Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час)				118		
Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)				118		
Бюджет времени самостоятельной работы, предусмотренный учебным планом для данной дисциплины (час)				118		

4.3 Содержание учебного материала

Трудоемкость дисциплины (з.е.)	4
Наименование основных разделов (модулей)	Основы инновационного менеджмента Современные информационные технологии управления в сфере персональных услуг.
Формы текущего контроля	Тест, практическое задание, конспект лекций, эссе, доклад/презентация, устный опрос, проект, лабораторная работа, контрольная работа
Форма промежуточной аттестации	Зачет

4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость, час. (из них электронные часы)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
-------	--------------------------------------	---	--	--------------------	-------------------------

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость, час. (из них электронные часы)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
1	1	Классификация инноваций. Источники инноваций	2 (0)	Тест, Пз	ПК-1.1, ПК-1.2
2	2	Жизненный цикл инноваций. Модели инноваций	2 (0)	Тест, Эссе, Пз	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
3	3	Предприниматели-инноваторы	2 (0)	Тест, Д	ПК-1.3, ПК-1.2, ПК-1.1
4	4	Защита проекта. Лабораторная работа 1,2	2 (0)	Тест, Д, ЛР	ПК-1.3, ПК-1.1, ПК-1.2
5	5	Лабораторная работа 3,4	2 (0)	Тест, ЛР	ПК-1.3
6	6	Лабораторная работа 5,6	2 (0)	Тест, ЛР	ПК-1.2, ПК-1.3

4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов

№ п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
1	Инновации и их формы. Инновационная деятельность, особенности, характеристики, источники инноваций.	Теория инноваций	ПК-1	ПК-1.1
2	Инициация инноваций. Ресурсы инновационной деятельности. Инновационный процесс и его стадии.	Инновационный процесс	ПК-1	ПК-1.1 ПК-1.2
3	Стратегическое управление инновационной деятельностью. Предпринимательство в сфере инновационной деятельности.	Инновационное предпринимательство в сфере услуг	ПК-1	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3
4	Технологии управления продуктом.	Проект нововведения	ПК-1	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3
5	Технологии работы с клиентом.	Контрольные вопросы	ПК-1	ПК-1.2 ПК-1.3
6	Технологии управления персоналом.	Контрольные вопросы	ПК-1	ПК-1.2 ПК-1.3

4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов всех форм и видов обучения является одним из обязательных видов образовательной деятельности, обеспечивающей реализацию требований Федеральных государственных стандартов высшего профессионального образования. Согласно требованиям нормативных документов самостоятельная работа студентов является обязательным компонентом образовательного процесса, так как она обеспечивает закрепление получаемых на лекционных занятиях знаний путем приобретения навыков осмысления и расширения их содержания, навыков решения актуальных проблем формирования общекультурных и профессиональных компетенций, научно-исследовательской деятельности, подготовки к семинарам, лабораторным работам, сдаче зачетов и экзаменов. Самостоятельная работа студентов представляет собой совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ. Самостоятельная работа в рамках образовательного процесса в вузе решает следующие задачи:

- закрепление и расширение знаний, умений, полученных студентами во время аудиторных и внеаудиторных занятий, превращение их в стереотипы умственной и физической деятельности;
- приобретение дополнительных знаний и навыков по дисциплинам учебного плана;
- формирование и развитие знаний и навыков, связанных с научно-исследовательской деятельностью;
- развитие ориентации и установки на качественное освоение образовательной программы;
- развитие навыков самоорганизации;
- формирование самостоятельности мышления, способности к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- выработка навыков эффективной самостоятельной профессиональной теоретической, практической и учебно-исследовательской деятельности.

Подготовка к лекции. Качество освоения содержания конкретной дисциплины прямо зависит от того, насколько студент сам, без внешнего принуждения формирует у себя установку на получение на лекциях новых знаний, дополняющих уже имеющиеся по данной дисциплине. Время на подготовку студентов к двухчасовой лекции по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

Подготовка к практическому занятию. Подготовка к практическому занятию включает следующие элементы самостоятельной деятельности: четкое представление цели и задач его проведения; выделение навыков умственной, аналитической, научной деятельности, которые станут результатом предстоящей работы. Выработка навыков осуществляется с помощью получения новой информации об изучаемых процессах и с помощью знания о том, в какой степени в данное время студент владеет методами исследовательской деятельности, которыми он станет пользоваться на практическом занятии. Подготовка к практическому занятию нередко требует подбора материала, данных и специальных источников, с которыми предстоит учебная работа. Студенты должны дома подготовить к занятию 3–4 примера формулировки темы исследования, представленного в монографиях, научных статьях, отчетах. Затем они самостоятельно осуществляют поиск соответствующих источников, определяют актуальность конкретного исследования процессов и явлений, выделяют основные способы доказательства авторами научных работ ценности того, чем они занимаются. В ходе самого практического занятия студенты сначала представляют

найденные ими варианты формулировки актуальности исследования, обсуждают их и обосновывают свое мнение о наилучшем варианте. Время на подготовку к практическому занятию по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

Подготовка к контрольной работе. Контрольная работа назначается после изучения определенного раздела (разделов) дисциплины и представляет собой совокупность развернутых письменных ответов студентов на вопросы, которые они заранее получают от преподавателя. Самостоятельная подготовка к контрольной работе включает в себя: — изучение конспектов лекций, раскрывающих материал, знание которого проверяется контрольной работой; повторение учебного материала, полученного при подготовке к семинарским, практическим занятиям и во время их проведения; изучение дополнительной литературы, в которой конкретизируется содержание проверяемых знаний; составление в мысленной форме ответов на поставленные в контрольной работе вопросы; формирование психологической установки на успешное выполнение всех заданий. Время на подготовку к контрольной работе по нормативам составляет 2 часа.

Подготовка к экзамену. Самостоятельная подготовка к экзамену схожа с подготовкой к зачету, особенно если он дифференцированный. Но объем учебного материала, который нужно восстановить в памяти к экзамену, вновь осмыслить и понять, значительно больше, поэтому требуется больше времени и умственных усилий. Важно сформировать целостное представление о содержании ответа на каждый вопрос, что предполагает знание разных научных трактовок сущности того или иного явления, процесса, умение раскрывать факторы, определяющие их противоречивость, знание имен ученых, изучавших обсуждаемую проблему. Необходимо также привести информацию о материалах эмпирических исследований, что указывает на всестороннюю подготовку студента к экзамену. Время на подготовку к экзамену по нормативам составляет 36 часов для бакалавров.

Формы внеаудиторной самостоятельной работы

Составление глоссария Цель самостоятельной работы: повысить уровень информационный культуры; приобрести новые знания; отработать необходимые навыки в предметной области учебного курса. Глоссарий — словарь специализированных терминов и их определений. Статья глоссария — определение термина. Содержание задания: сбор и систематизация понятий или терминов, объединенных общей специфической тематикой, по одному либо нескольким источникам. Выполнение задания: 1) внимательно прочитать работу; 2) определить наиболее часто встречающиеся термины; 3) составить список терминов, объединенных общей тематикой; 4) расположить термины в алфавитном порядке; 5) составить статьи глоссария: — дать точную формулировку термина в именительном падеже; — объемно раскрыть смысл данного термина. Планируемые результаты самостоятельной работы: способность студентов решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

Разработка проекта (индивидуального, группового) Цель самостоятельной работы: развитие способности прогнозировать, проектировать, моделировать. Проект — «ограниченное во времени целенаправленное изменение отдельной системы с установленными требованиями к качеству результатов, возможными рамками расхода средств и ресурсов и специфической организацией». Выполнение задания: 1) диагностика ситуации (проблематизация, целеполагание, конкретизация цели, форматирование проекта); 2) проектирование (уточнение цели, функций, задач и плана работы; теоретическое моделирование методов и

средств решения задач; детальная проработка этапов решения конкретных задач; пошаговое выполнение запланированных проектных действий; систематизация и обобщение полученных результатов, конструирование предполагаемого результата, пошаговое выполнение проектных действий); 3) рефлексия (выяснение соответствия полученного результата замыслу; определение качества полученного продукта; перспективы его развития и использования). Предполагаемые результаты самостоятельной работы: готовность студентов использовать знание современных проблем науки и образования при решении образовательных и профессиональных задач; готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач; — способность прогнозировать, проектировать, моделировать.

Информационный поиск Цель самостоятельной работы: развитие способности к проектированию и преобразованию учебных действий на основе различных видов информационного поиска. Информационный поиск — поиск неструктурированной документальной информации. Список современных задач информационного поиска: решение вопросов моделирования; классификация документов; фильтрация, классификация документов; проектирование архитектур поисковых систем и пользовательских интерфейсов; извлечение информации (аннотирование и реферирование документов); выбор информационно-поискового языка запроса в поисковых системах. Содержание задания по видам поиска: поиск библиографический — поиск необходимых сведений об источнике и установление его наличия в системе других источников. Ведется путем разыскания библиографической информации и библиографических пособий (информационных изданий); поиск самих информационных источников (документов и изданий), в которых есть или может содержаться нужная информация; — поиск фактических сведений, содержащихся в литературе, книге (например, об исторических фактах и событиях, о биографических данных из жизни и деятельности писателя, ученого и т. п.). Выполнение задания:

- 1) определение области знаний;
- 2) выбор типа и источников данных;
- 3) сбор материалов, необходимых для наполнения информационной модели;
- 4) отбор наиболее полезной информации;
- 5) выбор метода обработки информации (классификация, кластеризация, регрессионный анализ и т.д.);
- 6) выбор алгоритма поиска закономерностей;
- 7) поиск закономерностей, формальных правил и структурных связей в собранной информации;
- 8) творческая интерпретация полученных результатов.

Планируемые результаты самостоятельной работы: — способность студентов решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; готовность использовать знание современных проблем науки и образования при решении образовательных и профессиональных задач.

Разработка мультимедийной презентации Цели самостоятельной работы (варианты): — освоение (закрепление, обобщение, систематизация) учебного материала; — обеспечение контроля качества знаний; — формирование специальных компетенций, обеспечивающих возможность работы с информационными технологиями; — становление общекультурных компетенций. Мультимедийная презентация — представление содержания

учебного материала, учебной задачи с использованием мультимедийных технологий.

Выполнение задания:

1. Этап проектирования: — определение целей использования презентации; — сбор необходимого материала (тексты, рисунки, схемы и др.); — формирование структуры и логики подачи материала; — создание папки, в которую помещен собранный материал.

2. Этап конструирования: — выбор программы MS PowerPoint в меню компьютера; — определение дизайна слайдов; — наполнение слайдов собранной текстовой и наглядной информацией; — включение эффектов анимации и музыкального сопровождения (при необходимости); — установка режима показа слайдов (титульный слайд, включающий наименование кафедры, где выполнена работа, название презентации, город и год; содержательный — список слайдов презентации, сгруппированных по темам сообщения; заключительный слайд содержит выводы, пожелания, список литературы и пр.).

3. Этап моделирования — проверка и коррекция подготовленного материала, определение продолжительности его демонстрации.

Планируемые результаты самостоятельной работы: — повышение информационной культуры студентов и обеспечение их готовности к интеграции в современное информационное пространство; — способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; — способность к критическому восприятию, обобщению, анализу профессиональной информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; — способность применять современные методики и технологии организации и реализации образовательного процесса на различных образовательных ступенях в различных образовательных учреждениях; — готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач.

В ФБГОУ ВО «ИГУ» организация самостоятельной работы студентов регламентируется Положением о самостоятельной работе студентов, принятым Ученым советом ИГУ 22 июня 2012 г.

4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

По данной дисциплине выполнение курсовых проектов (работ) не предусматривается.

V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) основная литература

1. Гончаренко, Людмила Петровна. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс] : Учебник / Л. П. Гончаренко, Б. Т. Кузнецов, Т. С. Булышева, В. М. Захарова. - 2-е изд., пер. и доп. - Электрон. текстовые дан. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 487 с. - (Бакалавр. Академический курс). - ЭБС "Юрайт". - Internet access. - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-9916-7709-7 : 1119.00 р.

2. Романова, Юлия Дмитриевна. Информационные технологии в менеджменте (управлении) [Электронный ресурс] : Учебник и практикум для вузов / Ю. Д. Романова, С. Г. Вокина [и др.]. - 2-е изд., пер. и доп. - Электрон. текстовые дан. - Москва : Юрайт, 2021. - 411 с. - (Высшее образование). - ЭБС "Юрайт". - неогранич. доступ. - ISBN 978-5-534-11745-5 : 1109.00 р.

3. Инновации в индустрии туризма и гостеприимства [Текст] : науч. изд. / О. П. Звягинцева [и др.] ; под ред.: О. П. Звягинцевой, Е. Е. Кузьминой, К. А. Лебедева ; Рос. гос.

ун-т. туризма и сервиса, Ин-т туризма и гостеприимства (фил.). - М. : Русайнс, 2020. - 133 с. : ил., табл. ; 20 см. - Библиогр.: с. 125-133. - ISBN 978-5-4365-5499-0 : 670.95 р.

б) дополнительная литература

1. Асаул, Анатолий Николаевич. Управление организационными нововведениями [Электронный ресурс] : Учебник и практикум / А. Н. Асаул, М. А. Асаул, И. Г. Мещеряков, И. Р. Шегельман. - Электрон. текстовые дан. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 286 с. - (Университеты России). - ЭБС "Юрайт". - Internet access. - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-534-04967-1 : 699.00 р.

2. Балашов, Алексей Игоревич. Управление проектами [Электронный ресурс] : Учебник и практикум / А. И. Балашов, Е. М. Рогова, М. В. Тихонова, Е. А. Ткаченко. - Электрон. текстовые дан. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 383 с. - (Бакалавр. Академический курс). - ЭБС "Юрайт". - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-534-00436-6 : 729.00 р.

3. Журавлева, М. М. Анимация в отрасли. Современные технологии в профессиональной подготовке специалистов сферы туризма и гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие / М. М. Журавлева. - ЭВК. - Иркутск : Изд-во ИГУ, 2018. - 111 с. - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех". - Неогранич. доступ. - 50.00 р.

в) периодическая литература

Нет.

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Нет.

В соответствии с п. 4.3.4. ФГОС ВО, обучающимся в течение всего периода обучения обеспечен неограниченный доступ (удаленный доступ) к электронно-библиотечным системам:

— Открытая электронная база ресурсов и исследований «Университетская информационная система РОССИЯ» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru> бессрочный

— Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://нэб.рф>. бессрочный

— Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» [Электронный ресурс] : сайт. - Контракт № 148 от 23.12.2020 г. Акт от 24.12.2020 г. Срок действия по 31.12.2022 г. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>

— ЭБС «Издательство Лань». Контракт № 04-Е-0346 от 12.11.2021 г. № 976 от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022 г. – Режим доступа: <https://www.e.lanbook.com>

— ЭБС ЭЧЗ «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. ООО «Библиотех». Лицензионное соглашение к Государственному контракту № 019 от 22.02.2011. Срок действия: бессрочный. – Режим доступа: <https://isu.bibliotech.ru/>

— ЭБС «Рукопт» ЦКБ «Бибком». № 04-Е-0343 от 12.11.2021 г. Акт № 6К-5195 от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022г. – Режим доступа: <http://rucont.ru>

— ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» ООО «Айбукс». Контракт № 04-Е-0344 от 12.11.2021 г.; Акт от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022 г. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>

— Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт». ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 04-Е-0258 от 20.09.2021г. Контракт № 04-Е-0258 от 20.09.2021 г. Срок действия по 17.10. 2022 г. – Режим доступа: <https://urait.ru>

— УБД ИВИС. Контракт № 04-Е-0347 от 12.11.2021 г. Акт от 15.11.2021 г. Срок действия с 01.01.2022 по 31.12.2022 г. – Режим доступа: <http://dlib.eastview.com>

— Электронная библиотека ИД Гребенников. Контракт № 04-Е-0348 от 12.11.2021г.; Акт № 348 от 15.11.2021 г. Срок действия с 01.01.2022 по 31.12.2022 – Режим доступа: <http://grebennikon.ru>

VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-лабораторное оборудование

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
---	---	--

Специальные помещения: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, текущего контроля, промежуточной аттестации.	Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории: Ноутбук(AserAspirev3-5516 (AMDA10-4600M 2300 МГц)) (1 штука) с неограниченным доступом к сети Интернет; Проектор Vivitek, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1, колонки, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Архитектурный подход к развитию предприятий и информационных систем». Учебная лаборатория: компьютеры для проведения практических работ (Системный блок AMDAthlon-64 X3 445 3100 МГц), Монитор LG F1742S (2 штуки), Монитор ViewSonic VA703b(24 штуки) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации; проектор Sony XGA VPLSX535, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1	ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014 Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcadmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий) Kaspersky Endpoint Security длябизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177 BusinessStudio Лицензия № 7464 (бессрочно)
--	---	---

Специальные помещения: компьютерный класс (учебная аудитория) для групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), организации самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской	Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения: компьютеры (системный блок AMD Athlon 64 X2 DualCore 3600+ 1900 МГц (15 штук), Монитор LGFlatron L1742SE (14 штук), Монитор ViewSonic VG720) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.	ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014 Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcadmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий) Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177
--	---	---

6.2. Программное обеспечение

№	Наименование Программного продукта	Кол-во	Обоснование для пользования ПО	Дата выдачи лицензии	Срок действия права пользования
1	LibreOffice: v7 LGPLv3	Условия правообладателя	Условия правообладателя	Условия правообладателя	Условия правообладателя
2	OpenOffice 4.1.3	Условия правообладателя	Условия использования по ссылке: https://www.openoffice.org/licenses/PDL.html	Условия правообладателя	Условия правообладателя

6.3. Технические и электронные средства

Методической системой преподавания предусмотрено использование технических и электронных средств обучения и контроля знаний студентов: мультимедийные презентации, фрагменты фильмов.

VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При реализации программы данной дисциплины используются различные образовательные технологии, в том числе электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

Проблемное обучение	Создание в учебной деятельности проблемных ситуаций и организация активной самостоятельной деятельности учащихся по их разрешению, в результате чего происходит творческое овладение знаниями, умениями, навыками, развиваются мыслительные способности
Разноуровневое обучение	У преподавателя появляется возможность помогать слабому, уделять внимание сильному, реализуется желание сильных учащихся быстрее и глубже продвигаться в образовании. Сильные учащиеся утверждаются в своих способностях, слабые получают возможность испытывать учебный успех, повышается уровень мотивации учения.

Проектные методы обучения	Работа по данной методике дает возможность развивать индивидуальные творческие способности учащихся, более осознанно подходить к профессиональному и социальному самоопределению
Исследовательские методы в обучении	Дает возможность учащимся самостоятельно пополнять свои знания, глубоко вникать в изучаемую проблему и предполагать пути ее решения, что важно при формировании мировоззрения. Это важно для определения индивидуальной траектории развития каждого обучающегося
Лекционно-семинарско-зачетная система	Данная система дает возможность сконцентрировать материал в блоки и преподносить его как единое целое, а контроль проводить по предварительной подготовке обучающихся
Информационно-коммуникационные технологии	Изменение и неограниченное обогащение содержания образования, использование интегрированных курсов, доступ в ИНТЕРНЕТ.

Наименование тем занятий с использованием активных форм обучения:

№	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	Кол-во часов (из них электронные часы)
1	Теория инноваций	практика	разбор кейса с применением ДОТ	1
2	Инновационное предпринимательство	практика	обсуждение докладов, групповая дискуссия с применением ДОТ	2
3	Инновации в сфере услуг	практика	защита проекта, групповая дискуссия, "мозговой штурм" с применением ДОТ	2

VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Оценочные средства текущего контроля

№ п/п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
-------	--------------	-------------------------------	--

1	Тест	Инновации и их формы. Инновационная деятельность, особенности, характеристики, источники инноваций.. Инициация инноваций. Ресурсы инновационной деятельности. Инновационный процесс и его стадии.. Стратегическое управление инновационной деятельностью. Предпринимательство в сфере инновационной деятельности.. Технологии управления продуктом.. Технологии работы с клиентом.. Технологии управления персоналом..	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
2	Практическое задание	Инновации и их формы. Инновационная деятельность, особенности, характеристики, источники инноваций.. Инициация инноваций. Ресурсы инновационной деятельности. Инновационный процесс и его стадии..	ПК-1.1, ПК-1.2
3	Конспект лекций	Инновации и их формы. Инновационная деятельность, особенности, характеристики, источники инноваций.. Инициация инноваций. Ресурсы инновационной деятельности. Инновационный процесс и его стадии..	ПК-1.1, ПК-1.2
4	Эссе	Инициация инноваций. Ресурсы инновационной деятельности. Инновационный процесс и его стадии..	ПК-1.2
5	Доклад/презентация	Стратегическое управление инновационной деятельностью. Предпринимательство в сфере инновационной деятельности.. Технологии управления продуктом..	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
6	Устный опрос	Стратегическое управление инновационной деятельностью. Предпринимательство в сфере инновационной деятельности..	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
7	Проект	Технологии управления продуктом..	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
8	Лабораторная работа	Технологии управления продуктом.. Технологии работы с клиентом.. Технологии управления персоналом..	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3

9	Контрольная работа	Технологии работы с клиентом.. Технологии управления персоналом..	ПК-1.2, ПК-1.3
---	--------------------	--	----------------

Примеры оценочных средств для текущего контроля

Демонстрационный вариант теста

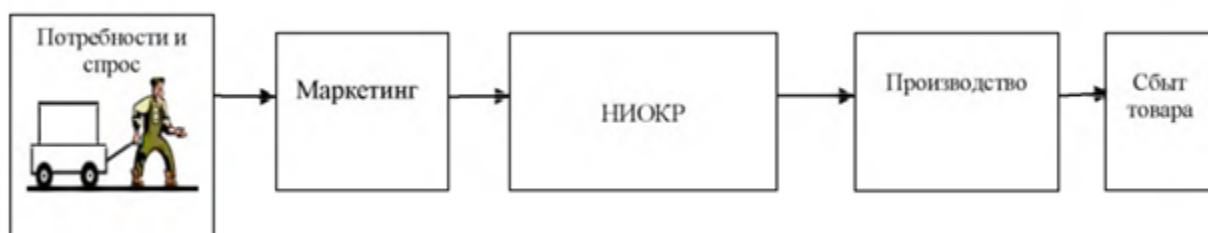
1. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Чем характеризуются реактивные инновации?

- a. Решают задачи организации рациональных информационных потоков в сфере научно-технической и инновационной деятельности, повышения достоверности и оперативности получения информации
- b. Направлены на улучшение условий труда, решение проблем здравоохранения, образования, культуры
- c. Носят упреждающий характер и ориентированы на получение конкурентных преимуществ в долгосрочной перспективе.
- d. Обеспечивают выживание фирмы и представляют собой реакцию на нововведения конкурентов.

2. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Определите, какая модель инновационного процесса представлена на рисунке



- a. «Ворота»
- b. Интегрированная
- c. «Технологического толчка»
- d. Сетевая
- e. «Спрос тянет»
- f. Закрытых инноваций
- g. Сопряженная (интерактивная)
- h. Открытых инноваций

3. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

В соответствии с теорией инноваций Й.Шумпетера ключевым фактором изменений в экономике является

- a. инновационное решение
- b. сверхприбыль от монопольного состояния
- c. эксплуатирование прибыльных бизнес-возможностей
- d. предпринимательство

4. Задание на последовательность. Расположите в правильном порядке.

Расположите этапы процесс стратегического управления в верном порядке

- a. стратегический контроль

- b. реализация стратегий
 - c. стратегическое планирование (анализ ситуации, разработка стратегий)
5. *Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Информационные системы, предназначенные для автоматизации и управления всеми этапами снабжения предприятия и для контроля всего товародвижения на нем. Позволяют значительно лучше удовлетворить спрос на продукцию компании и значительно снизить затраты на логистику и закупки. Охватывает весь цикл закупки сырья, производства и распространения товара.

- a. CRM (Customer Relationship Management)
- b. CSRP (Customer Synchronized Resource Planning)
- c. ERP (Enterprise Resource Planning)
- d. SCM (Supply Chain Management)

6. *Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Главная задача этих систем — повышение эффективности бизнес-процессов, сосредоточенных во «front-office», направленных на привлечение и удержание клиентов (в маркетинге, продажах, сервисе и обслуживании, независимо от канала, через который происходит контакт с клиентом). Стратегия этих систем предполагает создание и удержание уникальных конкурентных преимуществ за счет квалифицированного управления взаимоотношениями с клиентами.

- a. ERP (Enterprise Resource Planning)
- b. SCM (Supply Chain Management)
- c. CRM (Customer Relationship Management)
- d. CSRP (Customer Synchronized Resource Planning)

7. *Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Комплекс технологий, автоматизирующих и облегчающих работу с персоналом на всех уровнях, от повседневного учета данных до принятия решений по развитию компании. В качественно выстроенной системе работа этих технологий подчинена общей логике управления персоналом в соответствии с принятой стратегией, выраженной в бизнес-процессах, автоматизированных посредством электронного документооборота. Эта система способна эффективно взаимодействовать с финансовыми, производственными и т.п. системами, использующими в своих процессах данные персонала.

- a. CRM (Customer Relationship Management)
- b. ERP (Enterprise Resource Planning)
- c. SCM (Supply Chain Management)
- d. HR (Human Resources)

8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к зачету:

1. Каковы основные признаки инноваций?
2. В чем заключается отличие понятий «новация», «инновация», «нововведение»?
3. Охарактеризуйте комплексную классификационную систему инноваций.
4. Проведите сравнение базисных (радикальных), улучшающих и псевдоинноваций.
5. Раскройте значимость технологических и организационно управленческих инноваций, их взаимосвязь.

6. Приведите сравнительную характеристику стратегических и реактивных инноваций. Определите роль этих инноваций в системе стратегического управления инновационной деятельностью предприятия.
7. Приведите примеры основных видов инноваций.
8. Назовите основные источники инноваций в организации.
9. Охарактеризуйте основные фазы жизненного цикла инновации.
10. Почему компаниям важно определять на каком этапе жизненного цикла находится их технология?
11. Чем отличаются жизненный цикл инновации, технологии, товара?
12. Инновационный процесс и его основные стадии
13. Типология моделей инновационного процесса.
14. Открытые и закрытые инновации, основанные на них инновационные модели.
15. Ресурсы инновационной деятельности.
16. Какую роль играет инновационная стратегия в обеспечении социально-экономического развития организации?
17. На какие уровни подразделяются инновационные стратегии?
18. Какие существуют виды инновационных стратегий?
19. По каким параметрам можно проводить оценку результативности разработки и реализации инновационной стратегии организации?
20. На какие типы подразделяются инновационные предприятия в зависимости от особенностей организации стратегической деятельности?
21. Какие информационные технологии управления продуктом в сфере персональных услуг вы знаете? Особенности этих ИТ.
22. Какие информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентом в сфере персональных услуг вы знаете? Особенности этих ИТ.
23. Какие информационные технологии управления персоналом в сфере персональных услуг вы знаете? Особенности этих ИТ.

Разработчики:


(подпись)

старший преподаватель
(занимаемая должность)

Е.В. Веселова
(инициалы, фамилия)


(подпись)

доцент
(занимаемая должность)

Н.А. Антонова
(инициалы, фамилия)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учетом рекомендаций ПООП по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена на заседании кафедры сервиса и сервисных технологий
Протокол № 8 от «12» марта 2025 г.

зав. кафедры



Н.А. Антонова

Настоящая программа, не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.