

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:
Декан факультета экономики

 В.С. Отто

«30» августа 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Инновации в сервисе

Уровень основной профессиональной образовательной программы бакалавриат

Направление подготовки - 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) - Сервис в сфере консалтинговых и деловых
услуг

Форма обучения заочная

Срок освоение ОПОП: нормативный - 4г. 6 мес.

Факультет экономики

Кафедра национальной экономики и регионального развития

Рязань, 2019

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Инновации в сервисе» является овладение обучающимися знаниями в области новых процессов, методов продаж, новых организационных методов в деловой практике, для использования в профессиональной деятельности в сфере сервиса.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОПВУЗА

2.1. Учебная дисциплина «Инновации в сервисе» относится к дисциплинам обязательной части Блока 1.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:

Маркетинг

Менеджмент

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

Управление проектами

Практика

ГИА

2.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общепрофессиональных (ОПК), профессиональных (ПК)

№ п/п	Код и содержание компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать	Уметь	Владеть
1	2	3	4	5	6
1	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	- технологические инновации в сфере сервиса; - инновации в информационном обеспечении в сфере сервиса	- определять потребность в технологических новациях в сфере сервиса; - определять потребность в информационном обеспечении в сфере сервиса;	- навыками выявления потребности в технологических новациях в сфере сервиса; - навыками выявления потребности в информационном обеспечении в сфере сервиса;
		ОПК – 1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации	- методы внедрения технологических инноваций в сервисную деятельность организации; - современные программные продукты в сервисную деятельность организации	- осуществлять поиск технологических инноваций в сервисную деятельность организации; - осуществлять поиск программных продуктов в сервисную деятельность организации;	- навыками внедрения технологических инноваций в сервисную деятельность организации - навыками внедрения программных продуктов в сервисную деятельность организации;
2	ПКО-2. Способен участвовать в разработке инновационных решений	ПКО-2.1. Использует организационно-управленческие	- знает организационно-управленческие инновации, связанные с	- применять организационно-управленческие	- владеет навыками использования организационно-

при осуществлении сервисной деятельности	инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	новыми формами управления, видами услуг; - знает организационно-управленческие инновации, связанные с более эффективными формами обслуживания	инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг; - применять организационно-управленческие инновации, связанные с более эффективными формами обслуживания;	управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг; - владеет навыками использования организационно-управленческие инновации, связанные с более эффективными формами обслуживания;
	ПКО-2.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений	- знает информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения; - знает информационно-технологические инновации, связанные с автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений	- умеет применять информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения; - умеет применять информационно-технологические инновации, связанные с автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений	- навыками применениями информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения; - навыками применения информационно-технологические инновации, связанные с автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений
	ПКО-2.3. Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг	- знает современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг;	- умеет применять современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг;	- владеет навыками применения современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг;

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр №4 (2 курс летняя сессия)
		Часов
1	2	3
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)	26	26
В том числе:		
Лекции (Л)	12	12
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)	14	14
Лабораторные работы (ЛР)		
2. Самостоятельная работа студента (всего)	217	217
В том числе	-	-
<i>СРС в семестре:</i>		
Курсовая работа	КП	
	КР	
Другие виды СРС:	-	-
Изучение иных информационных источников и официальных сайтов в среде интернет и печатных источников информации	97	97
Изучение дополнительных материалов по дисциплине в ЭОИС университета	40	40
Изучение материалов лекций по дисциплине в ЭОИС университета	40	40
Выполнение контрольных работ по дисциплине	40	40
Вид промежуточной аттестации	зачет (З),	
	экзамен (Э)	9
ИТОГО: Общая трудоемкость	часов	252
	зач. ед.	7

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Содержание разделов дисциплины (модуля)

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Содержание раздела в дидактических единицах
4	1	Понятие инноваций. Сущность процесса управления инновациями в сервисе.	Понятие инноваций. Классификация инноваций. Концепции в управлении инновациями. Ключевые принципы управления инновациями. Радикальный и консервативный подходы к созданию инновационного продукта. Оценка новизны, научно-технического уровня разработки и степени удовлетворения потребителя инновационным продуктом. Общие положения концепции инновационной деятельности. Формирование инновационной политики бизнеса. Взаимосвязь внедрение инноваций и конкурентоспособность предприятий сервиса.
4	2	Маркетинговые и продуктовые инновации в сервисе	Роль интеллектуальной собственности в функционировании инновационно ориентированной компании. Коммерциализация интеллектуальной собственности в рамках концепции закрытых и открытых инноваций. Лицензионный договор и договор франчайзинга. Анализ рынка инноваций. Политики ценообразования на инновационную продукцию, услуги. Особенности маркетинга интеллектуальной собственности. Инновационный маркетинг. Виды инновационного маркетинга. Интернет-маркетинг. Инновационные технологии маркетинга в социальных сетях. Вирусный и партизанский маркетинг. Сенсорный маркетинг. Латеральный маркетинг. Нейромаркетинг как инновационный вид маркетинга. Когнитивный маркетинг. Социальный маркетинг. Экологический маркетинг. Маркетинг высоких технологий. Бизнес-моделирование как инновационный вид разработки маркетинговых стратегий.
4	3	Технологические инновации в сервисе	Понятие технологический инноваций. Анализ технологических систем сервиса. Инновационные технологии в сервисной деятельности. Потребность внедрения инноваций при осуществлении сервисной деятельности. Внедрение технологических инноваций в сервисную деятельность. Инновационные направления развития логистического аутсорсинга.
4	4	Информационно-технологические инновации в сервисе	Использование информационно-коммуникационных технологий. Использование прикладных программ. Инновационная информатика и программная инженерия. Анализ потребности в информационном обеспечении в сфере сервиса. Практика внедрения

			программных продуктов в сервисную деятельность организации. Информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения. Информационно-технологические инновации, связанные с автоматизацией процессов, новых технологических решений. Информационно-технологические инновации, связанные с автоматизацией процессов, новых технических решений.
4	5	Организационно-управленческие инновации в сервисе	Методология инновационного менеджмента. Основы организации инновационного менеджмента. Выбор организационно-управленческой структуры и стиля управления персоналом инновационного предприятия. Новые формы управления видами услуг. Анализ необходимости использования новых форм управления видами услуг. Эффективность осуществления организационно-управленческих инноваций. Этапы кадрового менеджмента в инновационно ориентированной фирме. Методы управления персоналом на инновационном предприятии. Внутрифирменные коммуникации. Формирование новых видов услуг на основе внедрения инноваций.

3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

Самостоятельная работа осуществляется в объеме 217 часов.

Видами СРС являются:

Изучение иных информационных источников и официальных сайтов в среде интернет и печатных источников информации.

Изучение дополнительных материалов по дисциплине в ЭОИС университета.

Изучение материалов лекций по дисциплине в ЭОИС университета.

Выполнение контрольных работ по дисциплине.

Формами текущего контроля успеваемости являются

- собеседование по темам семинарских занятий;
- контрольная работа по дисциплине;
- теоретический экзамен.

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

(см. Фонд оценочных средств)

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

5.1 Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год
1	2
1.	<i>Алексеева, М. Б.</i> Анализ инновационной деятельности : учебник и практикум для вузов / М. Б. Алексеева, П. П. Ветренко. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 303 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00483-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/450657
2.	Инновационная политика : учебник для вузов / Л. П. Гончаренко [и др.] ; под редакцией Л. П. Гончаренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 229 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11388-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/445196

5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год
1	2
1	<i>Алексеев, А. А.</i> Инновационный менеджмент : учебник и практикум для вузов / А. А. Алексеев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 259 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03166-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/450544
2	<i>Баранчеев, В. П.</i> Управление инновациями : учебник для академического бакалавриата / В. П. Баранчеев, Н. П. Масленникова, В. М. Мишин. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 747 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11705-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/445971
3	<i>Бражников, М. А.</i> Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/457524
	Инновационный маркетинг : учебник для вузов / С. В. Карпова [и др.] ; под общей редакцией С. В. Карповой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 474 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13282-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/457376
	Информационные технологии в менеджменте : учебник и практикум для вузов / Е. В. Майорова [и др.] ; под редакцией Е. В. Майоровой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 368 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00503-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/451006
	<i>Короткова, Т. Л.</i> Маркетинг инноваций: учебник и практикум для вузов / Т. Л. Короткова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 256 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07859-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/452429
	Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов / М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/448756

	<p><i>Спиридонова, Е. А.</i> Основы инновационной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Е. А. Спиридонова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 298 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12097-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/457220</p>
	<p>Теоретическая инноватика : учебник и практикум для вузов / И. А. Брусакова [и др.] ; под редакцией И. А. Брусаковой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 333 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04909-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/454159</p>
	<p><i>Хотяшева, О. М.</i> Инновационный менеджмент : учебник и практикум для вузов / О. М. Хотяшева, М. А. Слесарев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 326 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00347-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/450087</p>

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.consultan.ru>, свободный (дата обращения: 21.08.2019).
2. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс]: сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 21.08.2019).
3. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс]: электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/> (дата обращения: 21.08.2019).
4. Электронный каталог НБ РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ РГУ имени С.А. Есенина. – Рязань, [1990 -]. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/marc>, свободный (дата обращения: 21.08.2019).
5. Юрайт [Электронный ресурс]: электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru> (дата обращения: 21.08.2019).

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины:

1. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>, свободный (дата обращения: 21.08.2019).
2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов [Электронный ресурс]: образовательный портал. – Режим доступа: <http://school-collection.edu.ru/>, свободный (дата обращения: 21.08.2019).
3. Министерство образования и науки РФ [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://минобрнауки.рф/>, свободный (дата обращения: 21.08.2019).

4. Министерство финансов Российской Федерации [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <https://www.minfin.ru/ru/>, свободный (дата обращения: 21.08.2019).
5. Министерство экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://economy.gov.ru/minec/main>, свободный (дата обращения: 21.08.2019).
6. Правительство Российской Федерации [Электронный ресурс]: официальный сайт. - Режим доступа: <http://www.government.ru/>, свободный (дата обращения: 21.08.2019).
7. РБК [Электронный ресурс]: информационно-аналитический сайт. – Режим доступа: <https://www.rbc.ru/>, свободный (дата обращения: 21.08.2019).
8. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.gks.ru/>, свободный (дата обращения: 21.08.2019).
9. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов [Электронный ресурс]: портал. – Режим доступа: <http://fcior.edu.ru/>, свободный (дата обращения: 21.08.2019).
10. Центральный банк Российской Федерации [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.cbr.ru/>, свободный (дата обращения: 21.08.2019).
11. Экономика и жизнь [Электронный ресурс]: консультационно-аналитический портал. – Режим доступа: <https://www.eg-online.ru/>, свободный (дата обращения: 21.08.2019).
12. Экономика. Социология. Менеджмент [Электронный ресурс]: федеральный образовательный портал. – Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>, свободный (дата обращения: 21.08.2019).

5.5. Периодические издания

1. Вопросы экономики : теоретический и научно-практический журнал / учредители: НП Редакция журнала «Вопросы экономики», Институт экономики РАН. – 1929- – Москва, 2019 - . – Ежемес. – ISSN 0042-8736 – Текст : электронный // ООО «ИВИС». – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/issues/6645/2018> (дата обращения: 30.01.2020).
2. Креативная экономика : научно-практический журнал / издатель : ООО Издательство «Креативная экономика». – 2007. - . – Москва, 2019.- . – Ежемес. – ISSN 1994-6929 – Текст : электронный // ЭБС Университетская библиотека ONLINE. – URL http://biblioclub.ru/index.php?page=journal_red&jid=561488 (дата обращения: 30.01.2020).
3. Культура: управление, экономика, право: научно-практический и информационный журнал / издатель : Издательская группа «Юрист». – 2003 -

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий: лекционные аудитории, оснащенные видеопроекционным оборудованием, средствами звуковоспроизведения и экраном, оборудованные учебной мебелью; библиотека, имеющая учебные места для студентов, оснащенные компьютерной техникой с доступом к базам данных и сети Интернет; компьютерный класс, мультимедийный курс лекций.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся: Видеопроектор, ноутбук, переносной экран. В компьютерном классе должны быть установлены средства MS Office: Word, Excel, PowerPoint и др.

6.3. Требования к специализированному оборудованию: отсутствуют

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям: инновации, виды инноваций, инновационная деятельность.
Практические занятия (семинар)	Подготовка к каждому практическому занятию должна начинаться с ознакомления с планом семинарского занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, ресурсов Интернета, рекомендованных к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений студент может самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме семинара и подготовить по нему электронную презентацию. Если предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенных рекомендаций преподавателя (устных или письменных). При подготовке к семинарским занятиям необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической, научной литературы и электронных ресурсов. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, электронных презентаций лекций и др.
Подготовка к экзамену	При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу, полученные данные о деятельности организаций сферы образования и др.

8. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

1. Операционная система Windows Pro (договор №Tr000043844 от 22.09.15г.);
2. Антивирус Kaspersky Endpoint Security (договор №14/03/2019-0142 от 30/03/2019г.);
3. Офисное приложение LibreOffice (свободно распространяемое ПО);
4. Архиватор 7-zip (свободно распространяемое ПО);
5. Браузер изображений FastStoneImageViewer (свободно распространяемое ПО);
6. PDF ридер FoxitReader (свободно распространяемое ПО);
7. PDF принтер doPdf (свободно распространяемое ПО);
8. Медиа проигрыватель VLC media player (свободно распространяемое ПО);
9. Запись дисков ImageBurn (свободно распространяемое ПО);
10. DJVU браузер DjVu Browser Plug-in (свободно распространяемое ПО)