МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное учреждение высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет" Отделение менеджмента



УТВЕРЖДАЮ

Программа дисциплины

Инновационные технологии сферы услуг БЗ.В.9

Направление подготовки: <u>080200.62 - Менеджмент</u>
Профиль подготовки: <u>Менеджмент сферы услуг</u>
Квалификация выпускника: <u>бакалавр</u>
Форма обучения: <u>очное</u>
Язык обучения: <u>русский</u>
Автор(ы):
Попов М.Л., Геркина Е.А.
Рецензент(ы):
Разумовская Е.М.
СОГЛАСОВАНО:
Заведующий(ая) кафедрой: Разумовская Е. М. Протокол заседания кафедры No от """ 201г
Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (отделение менеджмента):
Протокол заседания УМК No от "" 201г
Регистрационный No
Казань
2014



Содержание

- 1. Цели освоения дисциплины
- 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
- 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
- 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
- 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
- 6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
- 7. Литература
- 8. Интернет-ресурсы
- 9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) ассистент, б/с Геркина Е.А. кафедра менеджмента в социальной сфере Отделение менеджмента, Elena.Gerkina@kpfu.ru; доцент, к.н. Попов М.Л. кафедра менеджмента в социальной сфере Отделение менеджмента, Mikhail.Popov@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины "Инновационные технологии сферы услуг" является изучение содержания и структуры инновационного процесса, исследование различных аспектов управления инновациями, приобретение навыков анализа инновационных стратегий сферы услуг, а также выполнения оценки эффективности инновационных проектов сферы услуг и поиска возможных форм их финансирования.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б3.В.9 Профессиональный" основной образовательной программы 080200.62 Менеджмент и относится к вариативной части. Осваивается на 4 курсе, 7 семестр.

Данный учебный предмет является основным в блоке дисциплин инновационного профиля и ориентирован на формирование, развитие и закрепление у студентов практических навыков в области управления различными аспектами инновационного процесса. Изучение данной дисциплины требует наличия знаний по курсам "Менеджмент" и "Инновационный менеджмент". В свою очередь сама дисциплина "Инновационные технологии сферы услуг" является базовой в процессе работы над такими курсами, как "Рынок информационных услуг и ИТ-консалтинг" и т.д.

Теоретические знания и практические умения, полученные в процессе обучения по данной дисциплине, являются необходимым компонентом для выполнения работ, предусмотренных программами производственной и преддипломной практик.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-10 (общекультурные компетенции)	? стремлением к личностному и профессиональному саморазвитию
ОК-17 (общекультурные компетенции)	? владеет основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, имеет навыки работы с компьютером как средством управления информацией
ОК-5 (общекультурные компетенции)	? владением культурой мышления, способен к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей её достижения
ОК-7 (общекультурные компетенции)	? готовностью к кооперации с коллегами, работе в коллективе
ОК-8 (общекультурные компетенции)	? способностью находить организационно - управленческие решения и готов нести за них ответственность
ПК-19 (профессиональные компетенции)	? способностью планировать операционную (производственную) деятельность организации

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-22 (профессиональные компетенции)	знанием современных концепций организации операционной деятельности и готовностью к их применению
ПК-9 (профессиональные компетенции)	? способностью анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений

В результате освоения дисциплины студент:

- 1. должен знать:
- -классификацию инноваций;
- -факторы, определяющие инновационную деятельность;
- -приоритеты инновационной политики на различных уровнях управления экономикой;
- -структуру национальной инновационной системы.

2. должен уметь:

- -проводить анализ и оценку инновационных проектов;
- -планировать последовательность выполнения работ по реализации инноваций;
- -осуществлять выбор форм финансирования инновационных разработок;
- -проводить презентацию инновационных проектов.
- 3. должен владеть:
- -приемами обоснования содержания выполняемых работ на различных этапах инновационного процесса;
- -методами построения организационной структуры системы внутрифирменного планирования инноваций;
- -методами формирования и реализации стратегии инновационного развития организаций;
- -подходами к выбору форм коммерциализации инновационных разработок;
- -навыками использования механизмов поддержки инновационной деятельности в сферах крупного, среднего и малого бизнеса.
- 4. должен демонстрировать способность и готовность:

применять полученные теоретические знания на практике

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 7 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю Тематический план дисциплины/модуля

N		Семестр Неделя семестр		ы (в часах)			Текущие формы контроля
	Модуля		-	Лекции	Практические занятия	лабораторные работы	-
1.	Тема 1. Сущность и функции инновационной деятельности.	7	1	2	0	0	отчет
2.	Тема 2. Государственное регулирование инновационного развития.	7	2	2	2	0	домашнее задание
3.	Тема 3. Стратегия и планирование инновационной деятельности.	7	3	2	0	0	отчет
4.	Тема 4. Нормативно-правовое регулирование инновационной деятельности.	7	4	2	2	0	реферат
5.	Тема 5. Предпринимательство и инновации	7	5	2	6	0	домашнее задание
6.	Тема 6. Управление инновационной деятельностью в компании.	7	6	2	0	0	курсовая работа по дисциплине
7.	Тема 7. Интеллектуальная собственность в инновационных процессах	7	7	2	2	0	тестирование
8.	Тема 8. Влияние научно-технических нововведений на развитие сервиса	7	8	2	10	0	научный доклад

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Лекции		аботы, ость) Лабораторные	Текущие формы контроля
9	Тема 9. Инновационные процессы в сервисе Глобализация экономики и ее влияние на развитие туризма. Глобализация? путь перемен. Глобализация экономики и сервис. Деловое партнерство. Влияние политической, экономической и социальной сфер на инновационные процессы в сервисе. Инновационные продессы в продвижении и коммерциализации услуг.	7	9	2	занятия 2	О	устный опрос
-	Тема . Итоговая форма контроля	7		0	0	0	зачет
	Итого			18	24	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Сущность и функции инновационной деятельности.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Содержание понятия "инновация". Виды инноваций. Инновационные процессы. Жизненный цикл и функции инноваций. Источники инновационных возможностей.

Тема 2. Государственное регулирование инновационного развития.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Национальная инновационная система. Государственная поддержка и стимулирование инновационных процессов. Регулирование инновационной деятельности в промышленно развитых странах. Система государственного регулирования инновационных процессов в Российской Федерации. Организация науки и научно-технических исследований. Государственная поддержка инновационной деятельности в сервисе.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Направления инновационного развития России.

Тема 3. Стратегия и планирование инновационной деятельности.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Содержание и характеристика различных типов стратегий. Государственная инновационная стратегия. Инновационная стратегия предприятий. Планирование инноваций и инновационные проекты. Принципы планирования. Содержание инновационного проекта. Виды проектов. Этапы разработки инновационных проектов. Роль и характер инвестиции в инновационных процессах.. Риски в инновационной деятельности.

Тема 4. Нормативно-правовое регулирование инновационной деятельности.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Правовые акты Российской Федерации.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Законы, регулирующие права в области информатизации и применения новейших технологий.

Тема 5. Предпринимательство и инновации

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Экономическое развитие общества и предпринимательской деятельности Возникновение и сущность предпринимательства. Цикличное развитие экономики. Исследования Н.Д.Кондратьева, теория инновационных процессов Й.Шумпетера. Исследования Н.Д. Кондратьева о цикличном развитии экономики. Теория инновационных процессов Й. Шумпетера. Технологические уклады развития.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Развитие российского предпринимательства. Предпринимательская деятельность в сервисе. Роль предпринимателя в инновационных процессах.

Тема 6. Управление инновационной деятельностью в компании.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Организация инновационной деятельности. Цели инновационной деятельности. Динамическое моделирование бизнеса. Управление инновациями. Управление знаниями. Создание нововведений и их внедрение. Классификация предприятий по типу инновационного поведения .Инновационная деятельность в сфере сервиса.

Тема 7. Интеллектуальная собственность в инновационных процессах *лекционное занятие (2 часа(ов)):*

Человеческий фактор. Интеллектуальный продукт. Интеллектуальный продукт как собственность.. Интеллектуальная собственность как товар. Использование прав на интеллектуальную собственность в сфере туризма. Охрана и защита интеллектуальной собственности. Способы охраны и зашиты интеллектуальной собственности.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Международные соглашения об охране интеллектуальной собственности.

Тема 8. Влияние научно-технических нововведений на развитие сервиса *лекционное занятие (2 часа(ов)):*

Развитие информационных технологий. Глобальные распределительные системы. Информационные технологии, их внедрение в производственные процессы. Железнодорожный транспорт. Способы распространения инновационных продуктов. Применение информационных технологий в сервисе. Глобальные распределительные системы.

практическое занятие (10 часа(ов)):

Электронная коммерция. Развитие морских круизов Инновации в гостиничном бизнесе. Инновационные процессы на транспорте и в средствах размещения. Тенденции развития авиационного транспорта.

Тема 9. Инновационные процессы в сервисе Глобализация экономики и ее влияние на развитие туризма. Глобализация ? путь перемен. Глобализация экономики и сервис. Деловое партнерство. Влияние политической, экономической и социальной сфер на инновационные процессы в сервисе. Инновационные процессы в продвижении и коммерциализации услуг.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Глобализация экономики и ее влияние на развитие туризма. Глобализация ? путь перемен. Глобализация экономики и сервис. Деловое партнерство. Влияние политической, экономической и социальной сфер на инновационные процессы в сервисе.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Инновационные процессы в продвижении и коммерциализации услуг



4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Сущность и функции инновационной деятельности.	7	1	подготовка к отчету	6	отчет
2.	Тема 2. Государственное регулирование инновационного развития.	7	2	подготовка домашнего задания	6	домашнее задание
3.	Тема 3. Стратегия и планирование инновационной деятельности.	7	3	подготовка к отчету	6	отчет
4.	Тема 4. Нормативно-правовое регулирование инновационной деятельности.	7	4	подготовка к реферату	8	реферат
5.	Тема 5. Предпринимательство и инновации	7	5	подготовка домашнего задания	10	домашнее задание
6.	Тема 6. Управление инновационной деятельностью в компании.	7	6	подготовка к курсовой работе по дисциплине	6	курсовая работа по дисциплине
7.	Тема 7. Интеллектуальная собственность в инновационных процессах	7	7	подготовка к тестированию	8	тестирование
8.	Тема 8. Влияние научно-технических нововведений на развитие сервиса	7	8	подготовка к научному докладу	6	научный доклад

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
9.	Тема 9. Инновационные процессы в сервисе Глобализация экономики и ее влияние на развитие туризма. Глобализация ? путь перемен. Глобализация экономики и сервис. Деловое партнерство. Влияние политической, экономической и социальной сфер на инновационные процессы в сервисе. Инновационные продвижении и коммерциализации услуг.	7	. 9	подготовка к устному опросу	10	устный опрос
	Итого				66	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

В соответствии с требованиями ФГОС удельный вес занятий, проводимых в активных и интерактивных формах, составляет не менее 40% аудиторных занятий. Так, в процессе изучения дисциплины "Инновационные технологии сферы услуг" студенты разбирают практические ситуации, связанные с решением широкого круга задач, возникающих в процессе управления инновациями, работают над предлагаемыми кейсами и задачами, выступают со стендовыми докладами, участвуют в мозговых штурмах и групповых работах. Свыше 50 % лекционных и практических занятий проходят с использованием презентаций MS PowerPoint.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Сущность и функции инновационной деятельности.

отчет, примерные вопросы:

Содержание понятия "инновация". Виды инноваций. Инновационные процессы. Жизненный цикл и функции инноваций. Источники инновационных возможностей.

Тема 2. Государственное регулирование инновационного развития.

домашнее задание, примерные вопросы:

Направления инновационного развития России.

Тема 3. Стратегия и планирование инновационной деятельности.

отчет, примерные вопросы:

Содержание инновационного проекта. Виды проектов. Этапы разработки инновационных проектов. Роль и характер инвестиции в инновационных процессах.. Риски в инновационной деятельности.



Тема 4. Нормативно-правовое регулирование инновационной деятельности.

реферат, примерные темы:

Законы, регулирующие права в области информатизации и применения новейших технологий.

Тема 5. Предпринимательство и инновации

домашнее задание, примерные вопросы:

Развитие российского предпринимательства. Предпринимательская деятельность в сервисе. Роль предпринимателя в инновационных процессах.

Тема 6. Управление инновационной деятельностью в компании.

курсовая работа по дисциплине, примерные вопросы:

Организация инновационной деятельности. Цели инновационной деятельности. Динамическое моделирование бизнеса. Управление инновациями. Управление знаниями. Создание нововведений и их внедрение. Классификация предприятий по типу инновационного поведения. Инновационная деятельность в сфере сервиса.

Тема 7. Интеллектуальная собственность в инновационных процессах

тестирование, примерные вопросы:

Охрана и защита интеллектуальной собственности. Способы охраны и зашиты интеллектуальной собственности.

Тема 8. Влияние научно-технических нововведений на развитие сервиса

научный доклад, примерные вопросы:

Электронная коммерция. Развитие морских круизов Инновации в гостиничном бизнесе. Инновационные процессы на транспорте и в средствах размещения. Тенденции развития авиационного транспорта.

Тема 9. Инновационные процессы в сервисе Глобализация экономики и ее влияние на развитие туризма. Глобализация ? путь перемен. Глобализация экономики и сервис. Деловое партнерство. Влияние политической, экономической и социальной сфер на инновационные процессы в сервисе. Инновационные процессы в продвижении и коммерциализации услуг.

устный опрос, примерные вопросы:

Глобализация экономики и ее влияние на развитие туризма. Глобализация ? путь перемен. Глобализация экономики и сервис. Деловое партнерство. Влияние политической, экономической и социальной сфер на инновационные процессы в сервисе. Инновационные процессы в продвижении и коммерциализации услуг

Тема. Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

Вопросы для итогового контроля

Основные понятия и терминология в сфере услуг

Сфера услуг как третичный сектор экономики

Характеристика основных нормативно - правовых документов на оказание услуг населению

Основные характеристики и классификации услуг

Технология - многоаспектное понятие в области производства услуг и товаров

Сущность, основные этапы технологического процесса оказания услуг

Влияние технологии на эффективность предоставления услуг

Роль покупателя в оказании услуг

Роль обслуживающего персонала в оказании услуг

Концепции ценности услуг

Современное состояние и тенденции развития сферы услуг

"Технология" как научное понятие

"Технология" как процесс, целенаправленное действие

"Технология" как конкурентное преимущество



Технология обслуживания потребителей: основные этапы, проблемы

Технология обслуживания имущества потребителей: основные элементы, новые возможности

Технология обработки информации: примеры, возможности

Технология создания новых услуг: основные подходы, проблемы

Технологии предприятий питания: процесс производства продукции

Технологии предприятий питания: организация обслуживания клиентов

Услуги общественного питания: определение, классификация, особенности

Технологии гостиничных предприятий: классификация, структура предприятия, производство гостиничных услуг

Технологии гостиничных предприятий: организация обслуживания гостей

Технологии туристских предприятий: туроператорская и турагентская деятельность по формированию, продвижению и реализации туруслуг

Технология проектирования туристского маршрута: основные этапы

Организация обслуживания туристов на маршруте

Технологии обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте

Технологии обслуживания пассажиров на автотранспорте

Технологии обслуживания пассажиров на водном транспорте

Технологии обслуживания пассажиров на воздушном транспорте

Основные концепции, принципы и этапы разработки и создания услуг

Инновационные технологии в сфере услуг

7.1. Основная литература:

- 1. Беляев Ю.М. Инновационный менеджмент: учебник для бакалавров/Ю.М.Беляев. М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013. 202c. http://znanium.com/bookread.php?book=415047
- 2. Иванов И. Инновационное развитие России: Возможности и перспективы / И.В.Иванов, В.В.Баранов. М.: Альпина Паблишер, 2011. 352c.http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=9584
- 3. Кудров В.М. Международные экономические сопоставления и проблемы инновационного развития / В.М.Кудров . М. : Юстицинформ, 2011. 616c.http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=13919
- 4. Инновационные направления современных международных отношений: Учеб.пособие для студентов вузов/ А.В.Бирюков, Е.С.Зиновьева, А.В.Крутских и др.; Под ред. А.В.Крутских и А.В.Бирюкова.- М.: Аспект Пресс, 2010. -

7.2. Дополнительная литература:

- 1. Региональные инновационные системы и институциональные условия инновационного развития / К.Л.Жихарев. Москва: Социум, 2010 . 208с. http://www.bibliorossica.com/book.html?search_query=%2b%d0%b8%d0%bd%d0%bd%d0%be%d0%b2%
- 2. Предоплаченные инструменты розничных платежей от дорожного чека до электронных денег / В.А.Кузнецов, А.В.Шамраев, А.В.Пухов (и др.) М.: Маркет ДС, ЦИПСиР, 2007. 304c.http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=14719&search_query=%2B%D0%B8%D0%BD%
- 3. Проектное управление развитием региональной инновационной системы / К.Л.Жихарев . Москва: Социум, 2011. 207с.

http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=13339&search_query

7.3. Интернет-ресурсы:



БиблиоРоссика - http://www.bibliorossica.com

Википедия - ru.wikipedia.org?

Управление бизнес-процессов - http://www.script-coding.com/bp.html

Управленческий форум - http://www.e-xecutive.ru/

Центр управления финансами - http://www.center-yf.ru/data/ip/Biznes-process.php

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Инновационные технологии сферы услуг" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика "представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Необходимы:

- принтер и копировальный аппарат для распечатки текстов

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 080200.62 "Менеджмент" и профилю подготовки Менеджмент сферы услуг.

Программа дисциплины "Инновационные технологии сферы услуг"; 080200.62 Менеджмент; ассистент, б/с Геркина Е.А. , доцент, к.н. Попов М.Л.

Αı	втор(ы):			
Π	опов М.Л		 	 _
Γ	еркина Е.А.			
"_		201 _	_ г.	
P	ецензент(ы)	:		
Pa	азумовская І	E.M		
"	"	201	Г.	