

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Институт истории и международных отношений


" " " " 2021 г.
УТВЕРЖДАЮ
Директор института
профессор Т. В. Черевичко



Рабочая программа дисциплины
«Практикум: методика оценки инновационности услуг»

Направление подготовки магистратуры
43.04.01 Сервис

Профиль подготовки магистратуры
«Инновационный сервис»

Квалификация (степень) выпускника

Магистр

Форма обучения
Заочная

Саратов,
2021

Статус	ФИО	Подпись	Дата
Преподаватель-разработчик	Мизинова О.Н.		
Председатель НМК	Баранов А. В.		
Заведующий кафедрой	Черевичко Т. В.		
Специалист Учебного управления			

1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Практикум: методика оценки инновационности услуг» является формирование системы знаний и приобретение навыков в определении инновационного потенциала услуги.

2. Место дисциплины в структуре ООП магистратуры

Дисциплина Б1.В.11 «Практикум: методика оценки инновационности услуг» включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений блока 1 основной образовательной программы и преподается в четвертом семестре.

Преподавание курса включает в себя практические занятия, самостоятельную работу, зачет во втором семестре. «Практикум: методика оценки инновационности услуг» является важным связующим звеном в системе преподавания дисциплин магистратуры, развивает навыки обучающегося в области применения методики определения инновационных характеристик услуг.

«Практикум: методика оценки инновационности услуг» логически продолжает развитие образовательных систем, заложенных в рамках курсов Б1.О.06 «Прогрессивные формы обслуживания клиентов», Б1.О.05 «Современная модель потребительского поведения», Б1.В.04 «Сервисный менеджмент», Б1.В.ДВ.05.01 «Основы проектирования в сервисной деятельности» и др.

Необходимым условием для успешного освоения дисциплины является наличие у студентов базовых знаний и представлений об особенностях прогрессивных, инновационных форм обслуживания.

3. Результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	1.1_М.УК-1.Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними. 1.2_М.УК-1. Осуществляет поиск алгоритмов решения поставленной проблемной ситуации на основе доступных источников информации. Определяет в рамках выбранного алгоритма вопросы (задачи), подлежащие	Знать: особенности анализа проблемных ситуаций; возможности применения системного подхода; Уметь: проводить диагностику услуг предприятия; определять алгоритмы решения проблемной ситуации; выявлять связи между проблемами; Владеть: информацией о современных технологиях в сфере услуг; методами аудита и

	<p>дальнейшей детальной разработке. Предлагает способы их решения.</p> <p>2.1_М.УК-1. Разрабатывает стратегию достижения поставленной цели как последовательность шагов, предвидя результат каждого из них и оценивая их влияние на внешнее окружение планируемой деятельности и на взаимоотношения участников этой деятельности</p>	<p>диагностики предоставляемых услуг; технологией проектирования инновационных услуг;</p>
<p>УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки</p>	<p>1.2_М.УК-6.1. Самостоятельно выявляет мотивы и стимулы для саморазвития, определяя реалистические цели профессионального роста.</p> <p>2.1_М.УК-6.1. Планирует профессиональную траекторию с учетом профессиональных особенностей, а также других видов деятельности и требований рынка труда.</p> <p>3.1_М.УК-6.1. Действует в условиях неопределенности, корректируя планы и шаги по их реализации с учетом имеющихся ресурсов.</p>	<p>Знать: методы проведения самооценки собственной деятельности;</p> <p>Уметь: планировать собственную траекторию профессионального развития; принимать эффективные решения в условиях неопределенности;</p> <p>Владеть: навыками определения собственной стратегии развития в условиях неопределенности и риска; навыками реализации эффективной стратегии саморазвития;</p>
<p>ПК-4. Способен применять научные концепции исследования и моделирования для обоснования маркетинговой среды сервисного предприятия</p>	<p>ПКО-4.1. Обосновывает выбор научных концепций и методов исследования и моделирования развития сферы сервиса</p> <p>ПКО-4.2. Проводит предпроектный анализ с применением современных методов научных исследований</p> <p>ПКО-4.3. Проводит исследование и</p>	<p>Знать: актуальные научные концепции исследования внешней среды организации; методы исследования среды сервисного предприятия;</p> <p>Уметь: проводить предпроектную диагностику сервисного предприятия;</p> <p>Владеть: методом моделирования ситуации на рынке услуг; методом анализа деятельности сервисного</p>

	моделирование развития рынка услуг, обоснование стратегических решений по развитию предприятий сферы сервиса	предприятия.
--	--	--------------

Профессиональные компетенции:

- способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий (УК- 1);
- Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки (УК – б);
- способен применять научные концепции исследования и моделирования для обоснования маркетинговой среды сервисного предприятия (ПК-4).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать: анализировать проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними; находить, обобщать и творчески использовать имеющийся опыт в соответствии с задачами саморазвития; обосновывать выбор научных концепций и методов исследования и моделирования развития сферы сервиса.

Уметь: осуществлять поиск алгоритмов решения поставленной проблемной ситуации на основе доступных источников информации; определять в рамках выбранного алгоритма вопросы (задачи), подлежащие дальнейшей детальной разработке; предлагать способы их решения; самостоятельно выявлять мотивы и стимулы для саморазвития, определяя реалистические цели профессионального роста; проводить предпроектный анализ с применением современных методов научных исследований.

Владеть: разрабатывать стратегию достижения поставленной цели как последовательность шагов, предвидя результат каждого из них и оценивая их влияние на внешнее окружение планируемой деятельности и на взаимоотношения участников этой деятельности; планировать профессиональную траекторию с учетом профессиональных особенностей, а также других видов деятельности и требований рынка труда; действовать в условиях неопределенности, корректируя планы и шаги по их реализации с учетом имеющихся ресурсов; проводить исследование и моделирование развития рынка услуг, обоснование стратегических решений по развитию предприятий сферы сервиса.

4. Структура и содержание дисциплины «Практикум: методика оценки инновационности услуг».

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости и (по неделям семестра) Формы промежуточной аттестации (по семестрам)
			лекции	практические занятия	самостоятельная работа студентов	
1.	Тема 1. Понятие инновации, виды инноваций. Роль инноваций в повышении эффективности организации.	4		4	10	опрос
2.	Тема 2. Подходы к определению инновационности услуги.	4		4	14	опрос
3.	Тема 3. Диагностика и проектирование новых услуг.	4		6	14	дискуссия по теме
4.	Тема 4. Оценка эффективности услуги.	4		6	16	сообщения по теме
	Промежуточная аттестация	4				зачет
5.	Общая трудоемкость дисциплины – 72 ч.			14	54	

Содержание дисциплины

Тема 1. Понятие инновации, виды инноваций. Роль инноваций в повышении эффективности организации.

Понятие инновации, классификация инноваций по инновационному потенциалу, по содержанию, по причинам возникновения, по характеру удовлетворяемых потребностей, по степени территориальной новизны. Жизненный цикл инновации.

Тема 2. Подходы к определению инновационности услуги.

Инновационные услуги могут разделяться на несколько видов: услуги по разработке инновации; услуги, использующие инновацию; услуги, формирующие новые рынки. Постепенное улучшение услуги, проекты значительных изменений.

Тема 3. Диагностика и проектирование новых услуг.

В данной теме рассматриваются следующие вопросы: понятие и виды аудита, связь аудита с диагностикой и последующим проектированием. Аудит, тесно связан с такими формами деятельности, как консалтинг (организационное консультирование), обучение, организационное развитие. Изменения могут иметь два источника: внутренний (под влиянием собственных целей и ресурсов) и внешний (под влиянием изменений во внешней среде, прежде всего в МОО).

Тема 4. Оценка эффективности услуги.

Понятие эффективности (экономическая, социальная, организационная эффективность). Оценка эффективности инновационной услуги. Комплексная модель оценки эффективности услуги.

5. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины

При изучении дисциплины используются активные и интерактивные формы проведения занятий: деловые и ролевые игры, моделирование и разбор конкретных ситуаций. Данные формы занятий проводятся в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Адаптивные образовательные технологии для инвалидов и лиц с ОВЗ. Профессиональное обучение и профессиональное образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляются на основе образовательных программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных обучающихся. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися. К специальным условиям для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями можно отнести использование учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, таких как просмотр видеофильмов, аудио демонстрации с использованием теле-, видео-, аудиотехники, а также демонстрация иллюстративных материалов, проведение индивидуальных консультаций.

Возможно использование следующих *адаптивных образовательных технологий*:

- предоставление инвалидам по зрению или слабовидящим возможностей использовать пособия, выполненные шрифтом Брайля, крупноформатные наглядные материалы и аудиофайлы;
- сопровождение устной речи демонстрационным и иллюстративным материалом для лиц с ограниченными возможностями по слуху;

- создание условий для организации коллективных занятий в студенческих группах, где лицам с ограниченными возможностями по здоровью оказывается необходимая помощь в получении информации;

- проведение индивидуальных коррекционных консультаций для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

- создание благоприятной, эмоционально-комфортной атмосферы при проведении занятий, консультаций, промежуточной аттестации. При взаимодействии со студентом с инвалидностью, студентом с ограниченными возможностями здоровья учитываются особенности его психофизического состояния, самочувствия, создаются условия, способствующие повышению уверенности в собственных силах. При неудачах в освоении учебного материала студенту с инвалидностью, студенту с ограниченными возможностями здоровья даются четкие рекомендации по дальнейшей работе над изучаемой дисциплиной (разделом дисциплины, темой).

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

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной

аттестации по итогам освоения дисциплины. Самостоятельная работа проводится студентами внеаудиторно. Необходимость самостоятельной работы студентов обусловлена спецификой материала курса и должна способствовать более глубокому изучению отдельных аспектов курса.

Студент должен показать владение навыками самостоятельной аналитической работы, глубину знаний по той или иной проблеме, умение обобщать полученные из анализа литературы данные и делать правильные выводы. Текущая самостоятельная работа направлена на углубление и закрепление знаний студента, на развитие практических умений и включает следующие виды работ:

- работа с литературой;
- самостоятельная проработка тем;
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка творческих заданий;
- подготовка к зачету.

Необходимыми средствами обучения для дисциплины «Практикум: методика оценки инновационности услуг» являются учебники и учебные пособия, рекомендуемые для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению магистратуры 43.04.01 Сервис, общая и специальная образовательная литература, статьи и книги специализированного содержания, методические разработки и материалы, выпускаемые кафедрами ИИиМО СГУ; дополнительные учебно-

методические и информационные материалы, реализующие изучение данной дисциплины в Институте истории и международных отношений СГУ.

Перечень вопросов к зачету по дисциплине «Практикум: методика оценки инновационности услуг»:

1. Перечислите и охарактеризуйте виды и функции инноваций.
2. Дайте определение инновационной деятельности.
3. Перечислите наиболее эффективные методы поиска идей.
4. Каковы особенности рынка инноваций.
5. Перечислите основные модели инновационного процесса.
6. Классификация инновационных услуг.
7. Перечислите принципы выбора инновационной стратегии организации.
8. Что такое рыночная неопределенность, технологическая неопределенность.
9. Охарактеризуйте принципы ценообразования нововведений.
10. Перечислите основные этапы инновационной деятельности.
11. Назовите факторы, влияющие на инновационную восприимчивость.
12. Чем обусловлена инновационная активность.
13. Оценка эффективности инновационной услуги.
14. Комплексная модель оценки эффективности услуги.
15. Что такое интеллектуальная собственность.
16. Что такое авторское право.
17. Перечислите основные методы разработки инновационных проектов.
18. Перечислите методы оценки инновационных проектов.

7. Данные для учета успеваемости студентов в БАРС

Таблица 1.1 Таблица максимальных баллов по видам учебной деятельности (4 семестр, зачет)

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Семестр	Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Автоматизированное тестирование	Другие виды учебной деятельности	Промежуточная аттестация	Итого
4	0	0	14	54	0	0	32	100

Программа оценивания учебной деятельности студента
2 семестр

Лекции

Не предусмотрены

Лабораторные занятия

Не предусмотрены

Практические занятия

Самостоятельность при выполнении работы, активность работы в аудитории, правильность выполнения заданий, уровень подготовки к занятиям и др. в течение одного семестра - от 0 до 24 баллов (1 балл за 1 практическое занятие).

Самостоятельная работа – от 0 до 54 баллов

1. Доклад (от 0 до 5 баллов).
2. Другие виды самостоятельной работы (от 0 до 9 баллов).

Автоматизированное тестирование

Не предусмотрено.

Другие виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности, не вошедшие в предыдущие колонки таблицы – не предусмотрено.

Промежуточная аттестация – зачет – от 0 до 32 баллов

При проведении промежуточной аттестации:

- от 0 до 15 баллов – «не зачтено»;
от 16 до 32 баллов – «зачтено».

Таким образом, максимально возможная сумма баллов за все виды учебной деятельности студента за 2 семестр по дисциплине «Практикум: методика оценки инновационности услуг» составляет **100** баллов.

Таблица 2.1 Таблица пересчета полученной студентом суммы баллов по дисциплине «Практикум: методика оценки инновационности услуг» в оценку (зачет):

Количество баллов	Оценка
70 баллов и более	«зачтено»
меньше 70 баллов	«не зачтено»

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) литература:

1. Алексеев, А. А. Инновационный менеджмент: учебник и практикум для вузов / А. А. Алексеев. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 259 с.2. Меликян О. М. Поведение потребителей. – Учебник. – 4-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К⁰», 2012. – 280 с. – ISBN 978-5-394-01043-9.
2. Лапин, Н. И. Теория и практика инноватики: учебник для вузов / Н. И. Лапин, В. В. Карачаровский. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 350 с.
3. Спиридонова, Е. А. Управление инновациями: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Е. А. Спиридонова. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 298 с.
4. Москвитин, Г.И. Инновационные технологии в экономике и менеджменте / Г.И. Москвитин, О.В. Вершинина. - М.: Русайнс, 2019. - 192 с.

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

ЭБС издательства «Лань» <http://e.lanbook.com> ЭБС издательства «Юрайт» <http://biblio-online.ru> ЭБС «Ibooks.ru» <http://ibooks.ru>
ЭБС «РУКОНТ»<http://rucont.ru>
ЭБС «Znaniy.com» <http://znaniy.com>
ЭБС «Библиороссика» <http://bibliorossika.ru>
ЭБС «IPRbooks» <http://iprbookshop.ru>

Лицензионное обеспечение:

Microsoft Windows 7, 8 Pro, Microsoft Office 7, 10, 13 Plus, WinRar, Adobe Acrobat Reader X, Google Chrome, Abby Fine Reader.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

- 1.Компьютерный класс, оргтехника, мультимедийное оборудование (во время лекционных и практических занятий), доступ к сети Интернет доступ к электронно-библиотечной системе.
2. Наглядные пособия.
- 3.Графические средства обучения: иллюстративный материал – фотографии, слайды, плакатные демонстрации.
- 4.Технические средства обучения: просмотр видеофильмов, аудио демонстрации с использование теле-, видео-, аудиотехники.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.04.01 Сервис, профиль подготовки «Инновационный сервис».

Автор:

канд. филос. наук, доцент кафедры
туризма и культурного наследия

О.Н. Мизинова

Программа одобрена на заседании кафедры туризма и культурного наследия от «22» сентября 2021 года, протокол № 2.