

*Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Российский университет дружбы народов»*

*Институт гостиничного бизнеса и туризма*

Рекомендовано МССН

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Наименование дисциплины**

**Инновационный менеджмент и предпринимательство в сфере сервиса**

**Рекомендуется для направления подготовки:**

**38.04.02 «Менеджмент» (Магистратура)**

*(указываются код и наименование направления подготовки/специальности)*

**Управление клиентским опытом и инновации в сервисе**

*(наименование образовательной программы в соответствии с направленностью (профилем))*

Москва  
2021

## **1. Цели и задачи дисциплины:**

Цель дисциплины – формирование у обучающихся профессиональных компетенций, связанных с использованием инновационного менеджмента и предпринимательского мышления в сфере сервиса.

Основные задачи, решаемые в ходе преподавания дисциплины:

- формирование понимания необходимости управления не только функционированием социально-экономической системы любого уровня, но и ее развитием;
- ознакомление с методическими основами управления инновациями в сервисе;
- привитие навыков восприимчивости к нововведениям, разработки инновационных проектов развития, диагностики социально-экономических систем по критериям инновационного развития;
- выработка профессиональных компетенций инновационного менеджмента;
- ознакомление с системой правовых норм, регулирующих предпринимательскую деятельность в сфере сервиса;
- ознакомление с правовым положением юридических лиц и индивидуальных предпринимателей как субъектов предпринимательской деятельности;
- ознакомление с договорными правоотношениями в предпринимательской деятельности;
- ознакомление с современной организацией осуществления исследования рынка, организации продажи и продвижения сервисных продуктов;
- формирование умений и навыков применения в профессиональной деятельности нормативных правовых актов в сфере сервиса;
- формирование умений и навыков организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса.

## **2. Место дисциплины в структуре ОПОП**

Дисциплина «Инновационный менеджмент и предпринимательство в сфере сервиса» относится к Базовой компоненте вариативной базовой части дисциплин Блока 1 учебного плана.

В таблице № 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ООП ВО.

**Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций**

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>			
1	Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на продвинутом уровне) экономической, организационной и управленческой теории, инновационных подходов, обобщения и критического анализа практик управления ОПК-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Управленческая экономика</li> <li>• Современный стратегический анализ</li> <li>• Финансы организаций и финансовый анализ</li> <li>• Введение в операционный менеджмент</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Преддипломная практика.</li> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы.</li> </ul>
2	Способен руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков, выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций ОПК-4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Маркетинговые коммуникации и цифровые технологии</li> <li>• Современные технологии проектирования клиентского опыта в сервисе</li> <li>• Психологические и физиологические аспекты сервиса</li> <li>• Стандарты гостиничного бизнеса.</li> <li>• Введение в операционный менеджмент</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Преддипломная практика.</li> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы.</li> </ul>
<b>Профессиональные компетенции</b>			
3	Способен управлять разработкой, обоснованием и реализацией проектов, внедрять изменения в сфере сервиса ПК-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Современные технологии проектирования клиентского опыта в сервисе</li> <li>• Введение в операционный менеджмент</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Преддипломная практика.</li> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы.</li> </ul>
4	Способен управлять внедрением технологических инноваций и современных	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Методы креативного мышления</li> <li>• Анализ и визуализация данных</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Преддипломная практика.</li> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы.</li> </ul>

	информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности объектов сферы сервиса ПК-4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excel</li> <li>• Программирование на Python</li> <li>• Введение операционный менеджмент</li> </ul>	в
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---

### 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способен решать профессиональные задачи на основе знания (на продвинутом уровне) экономической, организационной и управленческой теории, инновационных подходов, обобщения и критического анализа практик управления ОПК-1;

- способен руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков, выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций ОПК-4;

- способен управлять разработкой, обоснованием и реализацией проектов, внедрять изменения в сфере сервиса ПК-2;

- способен управлять внедрением технологических инноваций и современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности объектов сферы сервиса ПК-4.

#### ЗНАТЬ:

- экономическую, организационную и управленческую теории, инновационные подходы в управлении;

- правила проектирования объектов профессиональной деятельности с учетом современных технологий и сервисных новаций;

- способы управления разработки, обоснования и реализации проектов;

- способы внедрения изменений в сфере сервиса;

- основные понятия в области предпринимательства;

- организационно-правовые формы юридических лиц;

- методы организации осуществления исследования рынка, организации продажи и продвижения сервисных продуктов;

- методы проектирования процесса предоставления услуг;

- процесс разработки программ и проектов нововведений;

- приёмы инновационного менеджмента;

– технологические инновации и современные информационные и коммуникативные технологии для обеспечения конкурентоспособности объектов сферы сервиса;

**УМЕТЬ:**

- обобщать и проводить критический анализ практик управления;
- управлять процессом внедрения технологических новаций в деятельность предприятий сферы сервиса;
- планировать ресурсы проектов в сфере сервиса;
- оценивать эффективность и обоснование применения современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы сервиса;
- осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области;
- анализировать рынок сервисных продуктов;
- определять ключевые технологические сервисные новации.

**ВЛАДЕТЬ:**

- навыками организации процесса обобщения и критического анализа практик управления в сфере сервиса;
- навыками разработки маркетинговых стратегий развития рынка в сфере сервиса;
- владеть навыками исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов;
- навыками разработки и внедрения стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций в сфере сервиса;
- навыками анализа нормативных правовых актов в сфере сервиса;
- навыками организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса;
- оценивания эффективности и обоснования применения современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.

**4. Объем дисциплины и виды учебной работы**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

Вид учебной работы	Всего часов	Очная
--------------------	-------------	-------

		модуль
		4
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	<b>48</b>	<b>48</b>
В том числе:		
Лекции (Л)	<b>16</b>	16
Практические занятия (ПЗ)	<b>32</b>	32
В том числе в интерактивной форме	<b>14</b>	14
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>60</b>	60
<b>Контроль (зачет с оценкой)</b>	-	-
Общая трудоемкость	час	<b>108</b>
	зач. ед.	<b>3</b>

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
<b>Семестр 1.</b>		
<b>Раздел 1. Инновационный менеджмент как специфическая форма управленческой деятельности</b>		
1.1.	Понятие и содержание инновационного менеджмента в сервисе.	Понятие инновационного менеджмента в сервисе. Фазы инновационного процесса в сервисе. Факторы, влияющие на развитие инновационного процесса. Жизненный цикл инновации в сервисе. Новшества, осуществляемые компаниями в сфере сервиса: обновление видов сервисного продукта; поиск новых потребителей; поиск новых путей реализации продукта и выход на новые рынки; внедрение новых информационных технологий в сервисе; совершенствование организационной структуры сервисного предприятия; преобразования-инновации в системе отношений с бизнес-партнёрами; новшества в системе управления персоналом в сервисе; новшества в корпоративной культуре сервисного предприятия; новшества в системе управления рисками.
1.2.	Процесс разработки программ и проектов нововведений в сервисе.	Понятие и виды инновационных проектов и программ. Логическая структура проекта. Этапы разработки программ нововведений. Работа с персоналом по преодолению сопротивления нововведениям. Роль инноваций в социально-экономическом развитии страны. Виды государственного регулирования инновационной деятельности. Приёмы инновационного менеджмента. Внутрикорпоративное предпринимательство. Инжиниринг инноваций. Четыре этапа проекта реинжиниринга бизнеса. Бренд-стратегия инновации. Ценовой прием управления. Структура ценового приема управления инновацией.

		Франчайзинг.
<b>Раздел 2. Организационно-правовые, управленческие и экономические основы предпринимательства</b>		
2.1.	Понятие и содержание предпринимательской деятельности в профессиональной сфере сервиса.	Международная предпринимательская среда и национальные модели бизнеса. Национальные модели предпринимательства в условиях глобализации. Формирование управленческой политики сервисного предприятия. Анализ состояния мотивационного механизма и предпринимательского потенциала предпринимательских структур. Внутрикorporативное предпринимательство в индустриях оказания услуг.
2.2.	Нормативно-правовое регулирование предпринимательской деятельности.	Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности в сфере сервиса. Правила государственной регистрации юридических лиц. Реорганизация юридических лиц. Защита прав и интересов юридических лиц. Налоговые и кредитно-финансовые механизмы регулирования предпринимательских отношений в России.
2.3.	Инструменты реализации предпринимательской идеи и основы бизнес-планирования.	Формирование предпринимательской стратегии в сервисе. Структура и содержание бизнес-плана предпринимателя. Предпринимательские решения в условиях неопределенности и риска. Современная концепция управления стоимостью бизнеса. Понятие рыночной и общественной и общественной стоимости предприятия. Подход на основе активов. Методы учета предпринимательских рисков и прогнозирования денежных потоков предприятия.

### 5.2. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин	
		1	2
1.	Преддипломная практика.	1	2
2.	Подготовка и защита выпускной квалификационной работы.	1	2

### 5.3. Разделы дисциплин и виды занятий Для очной формы обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Л	ПЗ	СРС	Всего
<b>Раздел 1. Инновационный менеджмент как специфическая форма управленческой деятельности</b>					
1.1.	Понятие и содержание инновационного менеджмента в сервисе.	2	4	12	18
1.2.	Процесс разработки программ и проектов	5	6	12	23

	нововведений в сервисе.				
<b>Раздел 2. Организационно-правовые, управленческие и экономические основы предпринимательства</b>					
2.1.	Понятие и содержание предпринимательской деятельности в профессиональной сфере сервиса.	3	8	11	22
2.2.	Нормативно-правовое регулирование предпринимательской деятельности.	1	6	11	18
2.3.	Инструменты реализации предпринимательской идеи и основы бизнес-планирования.	5	8	14	27
	<b>Всего:</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>60</b>	<b>108</b>

## 6. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен

## 7. Практические занятия для очной формы обучения

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1.	1	Понятие и содержание инновационного менеджмента в сервисе.	4
2.	1	Процесс разработки программ и проектов нововведений в сервисе.	6*
3.	1	Понятие и содержание предпринимательской деятельности в профессиональной сфере сервиса.	8
4.	2	Нормативно-правовое регулирование предпринимательской деятельности.	6
5.	2	Инструменты реализации предпринимательской идеи и основы бизнес-планирования.	8*

\*занятия в интерактивной форме

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Лекционные аудитории и аудитории для проведения семинарских и практических занятий.

Учебно-тренинговая лаборатория "Гостиничный номер" № 807.

Технические средства: компьютеры, мониторы, звуковые колонки, радиосистемы, усилители, видео оборудование, проекторы Sony, экраны DRAPER.

Технические средства: компьютер, монитор, звуковые колонки Sven, проектор Casio, экран DRAPER.

## 9. Информационное обеспечение дисциплины

1. Windows 7 KMS Corp (OS, Windows),
2. MSOffice Professional Plus (Офисные приложения, MSOffice),
3. WinRAR Standard Licence (ПО, Разное),
4. ABBYY Lingvo x3 Европейская версия (ПО, ABBYY),
5. Test Studio (Ментор).



6. <http://esystem.pfur.ru/> Телекоммуникационная учебно-информационная система РУДН;

7. <http://lib.rudn.ru/> Электронная библиотечная система РУДН

#### **10. Ресурсы сети Интернет:**

1. <https://www.garant.ru/> Гарант.ру. Информационно-правовой портал.

2. <http://www.consultant.ru/> КонсультантПлюс. Информационно-правовой портал.

3. <https://www.russiatourism.ru/> Федеральное агентство по туризму. Министерство экономического развития Российской Федерации. Официальный сайт.

4. <https://rospotrebnadzor.ru/> Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Официальный сайт.

5. <http://77.rospotrebnadzor.ru/index.php/component/content/article/67-2010-08-20-12-42-47/659-licenz> Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Москве.

6. <https://xn----7sba3acabbldhv3chawrl5bzn.xn--p1ai/> Федеральный перечень туристских объектов. Официальный сайт.

7. <https://www.economy.gov.ru/> Министерство экономического развития РФ. Официальный сайт.

8. <https://sudact.ru/> Судебные и нормативные акты Российской Федерации. Официальный сайт.

#### **11. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:**

##### **Основная литература**

1. Данилина, Е.И. Инновационный менеджмент в управлении персоналом : учебник / Е.И. Данилина, Д.В. Горелов, Я.И. Маликова. – Москва: Дашков и К°, 2019. – 208 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496191> – Библиогр.: с. 201-203. – ISBN 978-5-394-02527-3. – Текст : электронный.

2. Черных, В.В. Управление разработкой и внедрением инновационного продукта : учебное пособие: [16+] / В.В. Черных ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2019. – 122 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570613> – Библиогр.: с. 100-107. – ISBN 978-5-8158-2100-2. – Текст : электронный.

3. Толкачев, А.Н. Коммерческое право: учебное пособие / А.Н. Толкачев. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 360 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим

доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495838> – Библиогр.: с. 342-344. – ISBN 978-5-394-01153-5. – Текст : электронный.

#### **Дополнительная литература**

1. Кожухар, В.М. Инновационный менеджмент: учебное пособие : [16+] / В.М. Кожухар. – Москва: Дашков и К°, 2018. – 292 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496070> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-01047-7. – Текст : электронный.

2. Луговнина, С.М. Международный менеджмент: учебное пособие : [16+] / С.М. Луговнина ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2019. – 156 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562249> – Библиогр.: с. 150. – ISBN 978-5-8158-2076-0. – Текст : электронный.

3. Чернопятов, А.М. Государственное регулирование предпринимательской деятельности: учебно-методическое пособие / А.М. Чернопятов. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2018. – 165 с.: ил., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483678> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-9617-0. – Текст : электронный.

4. Митрофанова, И.А. Налоги и налогообложение: учебник / И.А. Митрофанова, А.Б. Тлисов, И.В. Митрофанова. – Москва Берлин: Директ-Медиа, 2017. – 282 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=476730> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-9383-4. – DOI 10.23681/476730. – Текст: электронный.

#### **12. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).**

Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины (Приложение 1).

Методические указания для подготовки обучающихся к практическим занятиям (Приложение 2).

Обеспечение доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (Приложение 3).

#### **13. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).**

В данной рабочей программе фонд оценочных средств приводится в сокращении. Полный текст фонда оценочных средств содержится в Приложении 4.

Целью создания фонда оценочных средств (ФОС) является оценка персональных достижений обучающихся на соответствие их знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности поэтапным требованиям образовательной программы.

Задачи ФОС:

- контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ОС ВО РУДН и ФГОС;

- оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с выделением положительных (или отрицательных) результатов;

- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс.

**Планируемые уровни оценки компетенции:**

- **пороговый** уровень (как обязательный для всех обучающихся по завершении освоения образовательной программы), предполагает 51-68 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «удовлетворительно»;

- **продвинутый** уровень (превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для выпускника), предполагает 69-85 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «хорошо»;

- **высокий** уровень (максимально возможная выраженность компетенции, ориентир для самосовершенствования), предполагает 86-100 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «отлично».

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся, входящий в состав рабочей программы дисциплины, включает в себя:

1. перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
2. описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
3. методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;

4. типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Материалы для оценки уровня освоения учебного материала дисциплины (оценочные материалы), включающие в себя перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны в полном объеме и доступны для обучающихся на странице дисциплины в ТУИС РУДН.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

### **Разработчики:**

Профессор

должность, название кафедры



О.В. Пасько

инициалы, фамилия

Руководитель программы

Профессор, д.э.н.

должность, название кафедры



Е.С. Богомолова

инициалы, фамилия