

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич  
Должность: врио ректора  
Дата подписания: 25.09.2023 16:55:58  
Уникальный программный ключ:  
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»



Утверждаю:  
Руководитель ООП

*Ермишкина О.К.*  
«29» 08 2022 г.

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)  
**Проектирование процесса оказания услуг**

Направление подготовки  
43.03.01. Сервис

Направленность (профиль)  
Социально-культурный сервис

Для студентов 2 курса,  
очная форма обучения

Составитель: Ермишкина О.К.

Тверь, 2022

## **I. Аннотация**

### **1. Цель и задачи дисциплины**

Целью освоения дисциплины: научить проектировать процесс оказания услуг

Задачами освоения дисциплины являются:

- познакомить с этапами процесса оказания услуг,
- научить анализировать жизненный цикл услуг сервисного предприятия,
- знакомство с методами проектирования процесса предоставления услуг.

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

В соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению «Сервис» учебная дисциплина «Проектирование процесса оказания услуг» входит в обязательную часть дисциплин ООП. Дисциплина неразрывно связана с дисциплинами ООП: «Сервисная деятельность».

**3. Объем дисциплины:** 3 зачетных единиц, 108 академических часа, в том числе:

**контактная аудиторная работа:** лекции 16 часов, практические занятия 32 часа.

**самостоятельная работа:** 60 часов.

**4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК – 3 Способен проектировать процессы предоставления услуг	3.2 Анализирует жизненный цикл услуг сервисного предприятия 3.3 Применяет методы проектирования процесса предоставления услуг

**5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения** зачет, 6 семестр

**6. Язык преподавания** русский.

**II. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)			Самостоятельная работа, в том числе Контроль (час.)
		Лекции	Семинарские/ Практические занятия/ Лабораторные работы ( <i>оставить нужное</i> )	Контроль самостоятельной работы (в том числе курсовая работа)	
Введение		2			2
Социально-культурные проекты как форма оказания услуг		2	2		2
Процесс проектирования услуги		2	4		2
Этапы проектирования услуги		2	4		4
Разработка коллективного проекта		6	20		30
Презентация проекта		2	4		20
<b>ИТОГО</b>		<b>16</b>	<b>34</b>		<b>60</b>

### III. Образовательные технологии

Учебная программа – наименование разделов и тем	Вид занятия	Образовательные технологии
<b>Введение</b>	лекция	Традиционная лекция

Социально-культурные проекты как форма оказания услуг	Лекция Семинарское занятие	Традиционная лекция метод развивающей кооперации
Процесс проектирования услуги	Лекция Семинарское занятие	Традиционная лекция метод развивающей кооперации
Этапы проектирования услуги	Лекция Семинарское занятие	Традиционная лекция «Мозговой штурм»
Разработка коллективного проекта	Семинарское занятие	Традиционная лекция Проектная технология
Презентация проекта	Лекция Семинарское занятие	Традиционная лекция Проектная технология

#### **IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации**

##### **Контрольные вопросы для проведения зачета**

1. Содержание понятия «проектирование услуги».
2. Процесс проектирования услуги.
3. Этапы проектирования услуги.
4. Жизненный цикл и функции проекта.
5. Источники инновационных возможностей.
6. Специфика социально-культурных проектов.
7. Понятие и сущность проектной деятельности.
8. Сферы жизнедеятельности человека для социокультурного проектирования
9. Планирование инноваций и инновационные проекты.
10. Принципы планирования.
11. Содержание инновационного проекта.
12. Виды проектов.
13. Этапы разработки инновационных проектов.
14. Направления социокультурных проектов
15. Организация проектной деятельности
16. Эффективность и критерии оценки проектов
17. Проектная документация

## Задания на проверку умений

Защита проекта

### Критерии оценивания устного ответа студента на зачете

#### «зачтено»

- вопросы излагаются систематизировано и последовательно;
- продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;
- продемонстрировано усвоение основной литературы.
- в изложении допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа;
- допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя.

#### «не зачтено»

- не раскрыто основное содержание учебного материала;
- обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;
- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.

## V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) Основная литература:

1. Пчелина, О.В. Предпринимательство, управление проектами и реклама в социальной сфере : учебное пособие / О.В. Пчелина, А.Ю. Тарбушкин ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 92 с. : табл. - Библиогр.: с. 59-61. - ISBN 978-5-8158-1809-5 ; То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461622>
2. Сурова Н.Ю. Проектный менеджмент в социальной сфере и дизайн-мышление [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов,

обучающихся по специальности «Менеджмент» / Н.Ю. Сурова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 415 с. — 978-5-238-02738-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/34501.html>

б) Дополнительная литература:

1. *Казакевич Т.А.* Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Казакевич Т.А.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Интермедия, 2015.— 186 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30207>

2) Программное обеспечение

а) Лицензионное программное обеспечение

Adobe ReaderXI (11.0.13) – Russian бесплатно

Google Chrom бесплатно

Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows антивирус

Microsoft Office профессиональный плюс 2013 – Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017 г.

Qgis 2.18. 2.18.6 бесплатно

WinDjView 2.0.2 бесплатно

Microsoft Windows 10 Enterprise – Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017 г.

б) Свободно распространяемое программное обеспечение

3) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- БД Scopus <https://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>

- БД Web of Science

[http://apps.webofknowledge.com/WOS\\_GeneralSearch\\_input.do?product=WOS&search\\_mode=GeneralSearch&SID=F51xbbgjnOdTHNpOs&preferencesSaved=](http://apps.webofknowledge.com/WOS_GeneralSearch_input.do?product=WOS&search_mode=GeneralSearch&SID=F51xbbgjnOdTHNpOs&preferencesSaved=)

– ЭБС издательского дома «ИНФРА-М» (URL: <http://znanium.com/>);

– ЭБС издательства «Лань» (URL: <http://www.e.landbook.com/>);

– ЭБС издательства «Юрайт» (URL: <https://www.biblio-online.ru/>);

– ЭБС «РУКОНТ» (URL: <http://www.rucont.ru/>);

– ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (URL: <http://biblioclub.ru/>);

– ЭБС «IPRbooks» (URL: <http://www.iprbookshop.ru/>);

– электронная библиотека eLIBRARY.RU;

– коллекция электронных книг Оксфордско-Российского фонда;

– электронная библиотека диссертаций РГБ;

– база данных ПОЛПРЕД;

– АРБИКОН (сводные каталоги российских библиотек и информационных центров).

4) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Компьютерные справочно-правовые системы «Гарант» и «Консультант плюс» [http:// www.garant.ru.](http://www.garant.ru), [http:// www.consultant.ru.](http://www.consultant.ru)

## **VI. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины**

### **Методические рекомендации по подготовке к семинарским (практическим) занятиям**

Семинар – это составная часть учебного процесса, групповая форма занятия при активном участии студентов. Семинары способствуют углубленному изучению наиболее сложных проблем дисциплины и служат основной формой подведения итогов самостоятельной работы студентов. На семинарах студенты учатся грамотно излагать проблемы, свободно высказывать свои мысли и суждения, вести полемику, убеждать, доказывать, опровергать, отстаивать свои убеждения, рассматривать ситуации, способствующие развитию профессиональной компетентности.

Семинарское занятие подразумевает два вида работ: подготовку сообщения на заданную тему и участие в обсуждении проблемы, затронутой сообщением. Сообщение не является принципиальным моментом семинара, будучи только провокацией, катализатором следующего за ним обсуждения. Сообщение должно занимать по времени не более 3 – 5 минут. Основным видом работы на семинаре – участие в обсуждении проблемы. Принципиальной разницы между подготовкой сообщения и подготовкой к обсуждению не существует. Отличие состоит в более тщательной работе с готовым материалом – лучшей его организации для подачи аудитории.

Подготовка к практическому (семинарскому) занятию начинается с тщательного ознакомления с условиями предстоящей работы, т.е. с обращения к планам семинарских занятий. Определившись с проблемой,

привлекающей наибольшее внимание, следует обратиться к рекомендуемой литературе. Имейте в виду, что в семинаре участвует вся группа, а потому задание к практическому занятию следует распределить на весь коллектив. Задание должно быть охвачено полностью и рекомендованная литература должна быть освоена группой в полном объёме.

Для полноценной подготовки к практическому занятию чтения учебника крайне недостаточно – в учебных пособиях излагаются только принципиальные основы, в то время как в монографиях и статьях на ту или иную тему поднимаемый вопрос рассматривается с разных ракурсов или ракурса одного, но в любом случае достаточно подробно и глубоко. Тем не менее, для того, чтобы должным образом сориентироваться в сути задания, сначала следует ознакомиться с соответствующим текстом учебника – вне зависимости от того, предусмотрена ли лекция в дополнение к данному семинару или нет. Оценив задание, выбрав тот или иной сюжет, и подобрав соответствующую литературу, можно приступать собственно к подготовке к семинару.

Работа над литературой, статья ли это или монография, состоит из трёх этапов – чтения работы, её конспектирования, заключительного обобщения сути изучаемой работы. Прежде, чем браться за конспектирование, скажем, статьи, следует её хотя бы однажды прочитать, чтобы составить о ней предварительное мнение, постараться выделить основную мысль или несколько базовых точек, опираясь на которые можно будет в дальнейшем работать с текстом. Конспектирование – дело очень тонкое и трудоёмкое, в общем виде может быть определено, как фиксация основных положений и отличительных черт рассматриваемого труда вкупе с творческой переработкой идей, в нём содержащихся. Конспектирование – один из эффективных способов усвоения письменного текста. Хотя само конспектирование уже может рассматриваться как обобщение, тем не менее есть смысл выделить последнее особицей, поскольку в ходе заключительного обобщения идеи изучаемой работы окончательно утверждаются в сознании



изучающего. Достоинством заключительного обобщения как самостоятельного этапа работы с текстом является то, что здесь читатель, будучи автором обобщений, отделяет себя от статьи, что является гарантией независимости читателя от текста.

Если программа занятия предусматривает работу с источником, то этой стороне подготовки к семинару следует уделить пристальное внимание. В сущности, разбор источника не отличается от работы с литературой – то же чтение, конспектирование, обобщение.

Тщательная подготовка к семинарским занятиям, как и к лекциям, имеет определяющее значение: семинар пройдёт так, как аудитория подготовилась к его проведению. Самостоятельная работа – столп, на котором держится вся подготовка по изучаемому курсу. Готовясь к практическим занятиям, следует активно пользоваться справочной литературой: энциклопедиями, словарями, альбомами схем и др. Владение понятийным аппаратом изучаемого курса является необходимостью, это ваш словарный запас, и без общих значений мы, разноязыкие, ни о чём договориться не сможем.

Вот несколько правил поведения на семинарских занятиях:

- на семинар желательно являться с запасом сформулированных идей, хорошо, если они будут собственного производства; если вы собираетесь пользоваться чужими формулировками, то постарайтесь в них сориентироваться как можно лучше;

- если вы что-то решили произнести на семинаре, то пусть это будет нечто стоящее – не следует сотрясать воздух пустыми фразами;

- выступления должны быть по возможности компактными и в то же время вразумительными, не занимайте эфир надолго. Старайтесь не перебивать говорящего, это некорректно; замечания, возражения и дополнения следуют обычно по окончании текущего выступления.

Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в программе Microsoft Office PowerPoint, что существенно

повышает степень визуализации, а, следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы студента.

На семинаре идёт не проверка вашей подготовки к занятию (подготовка есть необходимое условие), но степень проникновения в суть материала, обсуждаемой проблемы. Поэтому беседа будет идти не по содержанию прочитанных работ; преподаватель будет ставить проблемные вопросы, не все из которых могут прямо относиться к обработанной вами литературе.

По окончании практического занятия к нему следует обратиться ещё раз, повторив выводы, сконструированные на семинаре, проследив логику их построения, отметив положения, лежащие в их основе – для этого в течение семинара следует делать небольшие пометки. Таким образом, практическое занятие не пройдёт для вас даром, закрепление результатов занятия ведёт к лучшему усвоению материала изученной темы и лучшей ориентации в структуре курса. Вышеприведённая процедура должна практиковаться регулярно – стабильная и прилежная работа в течение семестра суть залог успеха на сессии.

### **Планы семинарских занятий:**

#### **Введение.**

1. Социальные технологии в сфере сервиса и туризма.
2. Особенности социально-культурной деятельности в сфере сервиса и туризма.

#### **Тема 1. Социально-культурные проекты как форма оказания услуг**

1. Понятие услуги.
2. Специфика социально-культурных услуг. Принципы планирования.

#### **Тема 2. Процесс проектирования услуги**

1. Модели проектирования услуги.
2. Распределение ролей при проектировании услуги.

#### **Тема 3. Этапы проектирования услуги**

1. Циклический характер проектной деятельности.

2. Схема социального проектирования: уяснение проблемы - социальный заказ - социальный паспорт - целеполагание - прогнозирование - разработка - анализ - корректировка - проект.

3. Этапы проектирования: ценностно-ориентировочный, конструктивный, оценочно-рефлексивный, презентационный.

#### **Тема 4. Социально-культурные проекты в сфере сервиса и гостеприимства**

Разработка, апробация и презентация групповых проектов

##### **Методические рекомендации по написанию реферата**

Написание реферата является:

- одной из форм обучения студентов, направленной на организацию и повышение уровня самостоятельной работы студентов;

- одной из форм научной работы студентов, целью которой является расширение научного кругозора студентов, ознакомление с методологией научного поиска.

Реферат, как форма обучения студентов, - это краткий обзор максимального количества доступных публикаций по заданной теме, с элементами сопоставительного анализа данных материалов и с последующими выводами.

При проведении обзора должна проводиться и исследовательская работа, но объем ее ограничен, так как анализируются уже сделанные предыдущими исследователями выводы и в связи с небольшим объемом данной формы работы.

Темы рефератов определяются кафедрой и содержатся в рабочей программе курса. Преподаватель рекомендует литературу, которая может быть использована для написания реферата.

Целью написания рефератов является:

- привитие студентам навыков библиографического поиска необходимой литературы (на бумажных носителях, в электронном виде);

- привитие студентам навыков компактного изложения мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу в письменной форме, научно грамотным языком и в хорошем стиле;

- приобретение навыка грамотного оформления ссылок на используемые источники, правильного цитирования авторского текста;

- выявление и развитие у студента интереса к определенной научной и практической проблематике с тем, чтобы исследование ее в дальнейшем продолжалось в подготовке и написании курсовых и дипломной работы и дальнейших научных трудах.

Основные задачи студента при написании реферата:

- с максимальной полнотой использовать литературу по выбранной теме (как рекомендуемую, так и самостоятельно подобранную) для правильного понимания авторской позиции;

- верно (без искажения смысла) передать авторскую позицию в своей работе;

- уяснить для себя и изложить причины своего согласия (несогласия) с тем или иным автором по данной проблеме.

Требования к содержанию:

- материал, использованный в реферате, должен относиться строго к выбранной теме;

- необходимо изложить основные аспекты проблемы не только грамотно, но и в соответствии с той или иной логикой (хронологической, тематической, событийной и др.);

- при изложении следует сгруппировать идеи разных авторов по общности точек зрения или по научным школам;

- реферат должен заканчиваться подведением итогов проведенной исследовательской работы: содержать краткий анализ-обоснование

преимуществ той точки зрения по рассматриваемому вопросу, с которой Вы солидарны.

Структура реферата.

1. Начинается реферат с *титульного листа* (образец оформления титульного листа имеется на кафедре).

2. За титульным листом следует *Оглавление*. Оглавление - это план реферата, в котором каждому разделу должен соответствовать номер страницы, на которой он находится.

3. Текст реферата. Он делится на три части: *введение*, *основная часть* и *заключение*.

а) *Введение* - раздел реферата, посвященный постановке проблемы, которая будет рассматриваться и обоснованию выбора темы.

б) *Основная часть* - это звено работы, в котором последовательно раскрывается выбранная тема. Основная часть может быть представлена как цельным текстом, так и разделена на главы. При необходимости текст реферата может дополняться иллюстрациями, таблицами, графиками, но ими не следует "перегружать" текст.

в) *Заключение* - данный раздел реферата должен быть представлен в виде выводов, которые готовятся на основе подготовленного текста. Выводы должны быть краткими и четкими. Также в *Заключении* можно обозначить проблемы, которые "высветились" в ходе работы над рефератом, но не были раскрыты в работе.

4. *Список источников и литературы*. В данном списке называются как те источники, на которые ссылается студент при подготовке реферата, так и все иные, изученные им в связи с его подготовкой. В работе должно быть использовано не менее 5 разных источников. Работа, выполненная с использованием материала, содержащегося в одном научном источнике, является явным плагиатом и не принимается. Оформление *Списка источников и литературы* должно соответствовать требованиям библиографических стандартов (см. «Требования к оформлению письменных

работ» на сайте Исторического факультета ТвГУ:  
<http://history.tversu.ru/index.php>).

*Объем и технические требования, предъявляемые к выполнению реферата*

Объем работы должен быть, как правило, не менее 12 и не более 20 страниц. Текст печатается на листах белой односортной бумаги формата А4, помещается лишь на одной стороне каждого листа (странице). Размер левого поля – 2,5 см, правого – 1,5 см, верхнего – 2 см, нижнего – 2 см. Требования к шрифту основного текста: Times New Roman, кегль – 14; межстрочный интервал – полуторный; выравнивание – по ширине; автоматическая расстановка переносов. Требования к шрифту примечаний: Times New Roman, кегль – 12; межстрочный интервал – полуторный; выравнивание – по левому краю.

Первый лист работы – титульный – оформляется строго по установленному образцу и не нумеруется. Второй лист, который также не нумеруется, предназначен для Оглавления. Нумерация страниц ведётся арабскими цифрами и начинается с третьего листа, на котором помещается цифра 3. Нумерация не должна прерываться или меняться до конца работы (включая приложения). Номер страницы указывается вверху посередине (без точки).

Каждая структурная часть работы (оглавление, введение, глава, заключение, список источников и литературы, приложение) должна начинаться на отдельной странице.

Расстояние между названием части реферата или главы и последующим текстом должно быть равно двум интервалам. Каждый абзац текста работы начинается с красной строки (автоматическое форматирование, отступ – 1,25 см).

При цитировании необходимо соблюдать следующие правила:

- текст цитаты заключается в кавычки и приводится без изменений, без произвольного сокращения цитируемого фрагмента (пропуск слов, предложений или абзацев допускается, если не влечет искажения всего

фрагмента, и обозначается многоточием, которое ставится на месте пропуска) и без искажения смысла;

- каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник, библиографическое описание которого должно приводиться в соответствии с требованиями библиографических стандартов (см. «Требования к оформлению письменных работ» на сайте Исторического факультета ТвГУ: <http://history.tversu.ru/index.php>).

#### *Критерии оценивания реферата*

- соответствие содержания выбранной теме;
- отсутствие в тексте отступлений от темы;
- соблюдение структуры работы, четка ли она и обоснованна;
- умение работать с научной литературой - вычленять проблему из контекста;
- умение логически мыслить;
- культура письменной речи;
- умение оформлять научный текст (правильное применение и оформление ссылок, составление библиографии);
- умение правильно понять позицию авторов, работы которых использовались при написании реферата;
- способность верно, без искажения передать используемый авторский материал;
- соблюдение объема работы;
- аккуратность и правильность оформления, а также технического выполнения работы.

#### **Темы для рефератов**

Проектирование услуг для предприятий социально-культурного сервиса (на выбор)

#### **ГЛОССАРИЙ**

*Аутсорсинг* — передача сторонней специализированной организации функций по выполнению определенных задач (подбор кадров, ведение

бухгалтерского учета и др.), дающая возможность руководству компании сосредоточиться на управлении основной деятельностью.

**Бенчмаркинг инноваций** — изучение и анализ лучших методов ведения бизнеса в других организациях в целях выявления возможностей развития работки собственных инноваций.

**Большие циклы экономической конъюнктуры** — открыты Н.Д. Кондратьевым. Это циклы научно-технического прогресса, связанные с периодически возникающей для общества необходимостью адаптироваться к новым ситуациям, вызванным изменениями природных, демографических, экологических, экономических, геополитических и иных условий. Кондратьевские циклы обуславливают периодическое (1 раз в 45—60 лет) обновление и перестройку хозяйственной системы и материальной основы производства (технологическая база, производственный аппарат).

**Венчурный капитал** (рисковый капитал) — основная форма финансового обеспечения создания и внедрения инноваций, капитал, вкладываемый в проекты, имеющие повышенный уровень риска.

**Вспомогательный счет туризма (ВСТ)** — радикальная инновация метода оценки экономической эффективности туризма, как в отдельной стране, так и в мировой экономике в целом. Этот метод основан на сборе и анализе огромного числа статистических данных, которые ранее не принимались во внимание при оценке вклада туризма в экономику. После одобрения Статистической комиссией ООН в 2000 г., является полноценным статистическим инструментом для оценки экономического значения туризма. В настоящее время осваивается многими странами мира.

**Генеральное соглашение по торговле услугами (ГАТС)** — основной «документ Всемирной торговой организации (ВТО), который содержит общие, обязательные для всех стран-участниц положения, а также принципы, составляющие основу многосторонней международной правовой «системы, регулирующей торговлю услугами и влияющей на развитие национального законодательства.

**Глобальные распределительные системы (ГРС)** — холдинги, объединяющие компьютерные системы бронирования, в которых участвуют представители различных сфер бизнеса. ГРС имеют прямой доступ в режиме реального времени к базам данных авиакомпаний, железных дорог, судоходных компаний, гостиничных цепей, туристских фирм, туристских центров, компаний по прокату автомашин и других.

**Государственная инновационная политика** — деятельность, связанная с формированием органами государственной власти стратегических целей развития инновационных процессов в стране,



механизмов поддержки приоритетных инновационных программ и созданием благоприятного экономического, правового и социального климата для внедрения инноваций.

**Государственное регулирование инновационной деятельности** — воздействие государства на деятельность хозяйствующих субъектов и рыночную конъюнктуру в целях обеспечения необходимых условий для эффективной инновационной деятельности коммерческих и некоммерческих организаций.

**Дестинация** (туристское направление) — место (территория) посещения, привлекающее туристов своими специфическими природными и рекреационными ресурсами, достопримечательностями, историческим и культурным наследием.

**Диверсификация** - разностороннее развитие хозяйственной деятельности (расширение номенклатуры продукции, видов предоставляемых услуг и т.п.), а также внедрение в новые сферы деятельности, находящиеся за пределами основного бизнеса.

**Динамическая компоновка тура** — комбинация различных элементов путешествия с установленной ценой, которые составлены и оценены в режиме реального времени в ответ на запрос потребителя или туристского агента.

Динамическое моделирование бизнеса — процесс, который является инструментом управления знаниями, позволяет углубить понимание динамики событий, происходящих на инновационной арене, базируясь на анализе бизнес-процессов, позиции компании на рынке и возможностей персонала. Динамическое моделирование бизнеса облегчает формирование общей модели инновационного процесса.

**Е-путешествия** — это онлайн-служба, которая содержит новости о путешествиях, информацию и консультацию по вопросам, которые могут возникнуть при планировании путешествия.

**Е-туризм** — это онлайн-служба, которая является платформой, дающей возможность прямых продаж, легкой оплаты услуг конечным потребителем, развитию бизнеса между производителем, турагентами и посредниками.

**Жизненный цикл инноваций** — период времени от момента внедрения нововведения в производство до его повсеместного распространения. Цикл включает фазы внедрения, коммерциализации и диффузии, рутинизации (стабильной реализации нововведений) и превращения в традиционный продукт.

**Заинтересованные лица** — все субъекты (потребители, поставщики, конкуренты, органы власти, акционеры, сотрудники), на положение или деятельность которых влияют или могут потенциально повлиять инновации.

**Инжиниринг инноваций** — вид деятельности по предоставлению комплекса работ и услуг производственного, коммерческого и научно-технического характера (консультации, экспертиза проектов, техническое обучение, передача технической информации), включающего в себя создание, реализацию и диффузию инновации.

**Инновация** — конкретный результат любой созидательной, связанной с риском деятельности, с помощью которой разрабатываются, внедряются или продвигаются на рынок новые, существенно отличающиеся от прежних блага, более полно удовлетворяющие потребности, открываются и осваиваются новые рынки или достигаются другие конкретные цели.

**Инновации в туризме** — результат действий, направленных на создание нового или изменение существующего туристского продукта, освоение новых рынков, использование передовых информационных и телекоммуникационных технологий, совершенствование предоставления туристских, транспортных и гостиничных услуг, создание стратегических альянсов для осуществления туристского бизнеса, внедрение современных форм организационно-управленческой деятельности туристских предприятий.

**Инновационная деятельность** — комплекс научных, технологических, организационных, финансовых, коммерческих мероприятий, которые приводят к инновациям. Деятельность является инновационной, если в нее привносятся новые знания, технологии, приемы, подходы для получения результата, который широко востребован в обществе.

**Инновационная инфраструктура** — совокупность организаций (накограды, особые экономические зоны, специальные финансовые структуры, технопарки и тому подобные организации), способствующих осуществлению инновационной деятельности

**Инновационная политика** — комплекс мер, направленных на развитие инновационной деятельности, на формулирование конкретных целей разработки и внедрения инноваций, основное направление стратегического планирования.

**Инновационная программа** — комплекс инновационных проектов и мероприятий, согласованный по ресурсам, исполнителям и срокам их осуществления и обеспечивающий эффективное решение задач по освоению и распространению принципиально новых видов продукции и технологий.

**Инновационная стратегия** — определение наиболее эффективных путей развития, системы отбора и реализации нововведений, базирующееся на долгосрочном прогнозировании, учете внутренних и внешних факторов и ресурсных ограничениях.

**Инновационная сфера** — часть системы экономических отношений в процессе производства, распределения и потребления новшеств, основанных на участии в инновационной деятельности частных предпринимательских структур и государства. Это совокупность хозяйственных отраслей и видов общественной деятельности, не принимающих прямого участия в создании материальных благ, но производящих потребительные стоимости особого рода, необходимые для развития материального производства.

**Инновационное предпринимательство** — вид коммерческой деятельности, характеризующийся развитостью и гибкостью своей функциональной структуры, широкими адаптационными возможностями и использованием венчурного (рискового) капитала.

**Инновационный менеджмент** — совокупность принципов, методов и форм управления процессами инновационной деятельности, организационными структурами и их персоналом. Одно из основных направлений стратегического менеджмента.

**Инновационный потенциал** — совокупность материальных, финансовых, интеллектуальных, научно-технических и иных ресурсов, необходимых для осуществления инновационной деятельности.

**Инновационный проект** — комплекс взаимосвязанных программ, обеспечивающих эффективное достижение конкретной инновационной цели, согласованных по ресурсам, срокам и исполнителям и документально оформленных. Включает формы управления и процесс осуществления инновационной деятельности, комплект документов с обоснованием и характеристикой этих мероприятий.

**Инновационный процесс** — совокупность последовательных действий, необходимых для превращения идеи в продукт (товар). Инновационным процесс обеспечивает коммерциализацию изобретений, новых видов продуктов, услуг и технологий, решении производственного, финансового, административного или иного характера и других результатов интеллектуальной деятельности. Основной характеристикой инновационных процессов является нелинейность.

**Инновационный риск** — риск, связанный с добровольным вложением капитала в создание и реализацию новых продуктов и технологий в целях получения сверхприбыли.

**Инновационный цикл** — совокупность всех этапов деятельности в период от поиска новых идей до их использования, коммерциализации и распространения. Включает две составляющие: период создания новации и жизненный цикл инновации. Это обусловлено тем, что инновационный процесс не является линейным — новшество может использоваться для создания инноваций неоднократно, иногда даже в отраслях, не связанных со сферой появления новации.

**Интеллектуальная собственность** — исключительное право физического или юридического лица на владение, пользование, распоряжение идеальными объектами, выраженными в каких-либо объективных формах, воплощающих научно-техническое, литературное и иное творчество индивидуальных или коллективных субъектов.

**Информационные технологии** — процессы, использующие совокупность средств и методов сбора, обработки, хранения и передачи данных для получения информации нового качества о состоянии объект, процесса или явления. Информационные технологии носят всепроникающий характер, способствуют более эффективной работе рынков, обладают глобальным характером и ускоряют инновационные процессы.

**Концессионное соглашение** — договор, на основании которого концессионер обязуется за свой счет создать или реконструировать недвижимое имущество и осуществлять его эксплуатацию (объект концессионного соглашения), право собственности на которое принадлежит или будет принадлежать концеденту. Исключительные права на результаты интеллектуальной деятельности, полученные концессионером за свой счет при исполнении концессионного соглашения, принадлежат концеденту, если иное не установлено договором.

**Латеральный маркетинг** — это процесс, который при приложении к существующим товарам или услугам даст в результате инновационные товары или услуги, которые удовлетворяют потребности целевых потребителей или ситуации, не охваченные в настоящее время.

**Научно-исследовательская деятельность** — это деятельность, направленная на получение и применение новых знаний.

**Национальная инновационная система (НИС)** — совокупность государственных, частных и общественных структур и механизмов их взаимодействия, в рамках которых осуществляется деятельность по созданию, хранению и распространению новых знаний и технологий. Обеспечивает объединение усилий государственных органов управления всех уровней, организаций научно-технической сферы и предпринимательского сектора экономики в интересах ускоренного использования достижений науки и

технологий в целях реализации стратегических национальных приоритетов страны.

**Национальный режим** — правовое положение, согласно которому на иностранных юридических и физических лиц распространяются все права и преимущества, которыми пользуются в данной стране юридические и физические лица.

**Нелинейные механизмы** — влияют на непредсказуемую динамику инновационного процесса и определяют общее поведение бизнес-системы. К ним относятся: петли взаимного усиления; петли ограничения; механизмы запирания; временные задержки; механизмы отбора; механизмы создания инноваций и внесения в них корректив.

**Нововведение (инновация)** — результат внедрения достижений человеческого ума (новшества) в целях получения экономического, социального, экологического, научно-технического или другого вида эффекта, востребованного обществом.

**Новшество (новация)** — оформленный результат исследований, разработок или экспериментальных работ по повышению эффективности какой-либо сферы деятельности. Новшества оформляются в виде: открытий; изобретений; патентов; ноу-хау; документации на технологию, управленческие процессы, стандарты, результаты маркетинговых исследований и т.п.

**Особая экономическая зона** — часть территории Российской Федерации, на которой действует особый режим предпринимательской деятельности. Особые экономические зоны подразделяются на: промышленно-производственные, технико-внедренческие и туристско-рекреационные.

**Передача инновации** — акт распространения (диффузии) на коммерческой или некоммерческой основе, в различных формах, разными способами и по разным каналам инноваций.

**Период создания новации** — включает стадию зарождения (возникновение идеи, осознание возможности инноваций), становления (разработка идеи) и освоения (внедрение в производство, эксперимент).

**Планирование инноваций** — заключается в разработке основных направлений и пропорций инновационной деятельности в соответствии с [определенными целями и стратегией развития, возможностями ресурсного обеспечения и спросом на рынке. Планирование включает в себя разработку мер и мероприятий, методы достижения целей, обеспечение основы для принятия управленческих решений.

**Поставка услуги** — согласно ГАТС торговля услугами осуществляется посредством их поставки, которая включает в себя производство, распределение, маркетинг, продажу и доставку услуги.

**Предпринимательство** — инициативная деятельность в коммерческой или административной области независимо от сферы бизнеса, направленная на систематическое получение доходов или прибыли. Осуществляется предпринимателем на свой риск и под свою имущественную ответственность. Определяется тремя элементами: организационными действиями, инициированием изменений и денежным доходом.

**Радикальные нововведения** — связаны с наукой, научными открытиями, с появлением заметных изобретений, которые обладают определенной независимостью от общественных потребностей. Внедрение радикальных нововведений означает разрыв с предшествующими тенденциями, открывает новую концепцию (технологическую, экономическую, организационно-управленческую) дальнейших усовершенствований.

**Соглашение по торговым аспектам прав интеллектуальной собственности (ТРИПС)** — международно-правовой документ, на основе которого осуществляется правовое регулирование в области интеллектуальной собственности. Соглашение базируется на действующих международных конвенциях и договоренностях между странами—членами Всемирной торговой организации, регулирующих защиту прав интеллектуальной собственности.

**Технологический уклад** — это совокупность находящихся примерно на одном уровне технического развития производств и технологий, образующих экономическую систему, которая способна осуществлять процессы производства и собственного развития преимущественно за счет внутренних ресурсов.

**Туристские информационные системы (ТИС)** — новая система бизнеса, которая обслуживает и оказывает информационную поддержку организациям, которые занимаются е-туризмом (e-tourism) и е-путешествиями (e-travel). Информация, получаемая из этих источников, может служить исходной точкой для решения множества задач, включая планирование путешествий и сопоставление цен и динамического создания пакетных туров.

**Устойчивое развитие туризма** — взаимоотношения участников туристской деятельности, которые позволяют обеспечить оптимальное использование ресурсов окружающей среды, уважение к сохранению сложившегося культурного наследия и традиционных обычаев принимающих сообществ. Принципы устойчивости относятся к охране

окружающей среды, экономическим и социально-культурным аспектам развития туризма.

**Эволюционные нововведения** — подчинены общественным потребностям; являются следствием идей и предложений, поступающих из сферы производства, сбыта, потребления; ограничиваются возможностями технологического потенциала системы, в рамках которой они происходят.

Экономическая эффективность инноваций — отношение экономического эффекта от внедрения инноваций к обусловившим его затратам.

**Электронный бизнес (e-бизнес)** — качественно новые технологии работы компании, которые позволяют ей достичь конкурентных преимуществ за счет улучшения обслуживания клиентов, снижения затрат, выявления новых каналов сбыта и т.д. Электронный бизнес включает: электронный маркетинг, электронную торговлю (коммерцию), электронное снабжение.

## 7.2 Требования к рейтинг-контролю

Итогом изучения дисциплины является зачет. Успешность изучения курса оценивается суммой набранных за все виды учебной работы баллов из 100 возможных. Для сдачи зачета необходимо набрать не менее 50 баллов.

При определении общего количества баллов за изучение курса учитываются две составляющие: первая — баллы, начисляемые за работу студента в течение семестра; вторая — баллы, начисляемые по результатам экзамена.

Элементами оценивания работы студента в ходе семестра являются:

- активность студента на семинарских занятиях и качество его ответов (выступлений);
- результаты рубежного контроля (модуль 1 — тестирование, модуль 2 — контрольная работа).

### Балльная структура оценки

Распределение баллов по видам контроля	Итоговая аттестация по дисциплине - зачет – 100 баллов
Текущий и рубежный контроль	100 баллов
Итоговый контроль	
Распределение баллов по модулям	1 модуль – 30 баллов 2 модуль – 70 баллов
Отработка студентом пропущенных мероприятий рубежного контроля	Разрешается деканатом только по уважительной причине
Условия выставления зачета по итогам текущего и рубежного	Более 40 баллов

контроля	
Пересдача зачета	Осуществляется в соответствии с Положением о курсовых, экзаменах и зачетах

## VII. Материально-техническое обеспечение

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, лаборатория, Информационно-образовательный центр «Русский музей: виртуальный филиал»: Лаборатория по музейно-экскурсионному проектированию 113 (170100, Тверская область, г. Тверь, ул. Трехсвятская, д. 16/31)	Парты, стулья, доска (переносная), экран, компьютер и проектор	Google Chrome – бесплатно Microsoft Office 365 pro plus - Акт на передачу прав № 687 от 31 июля 2018 Microsoft Windows 10 Enterprise - Акт на передачу прав № 687 от 31 июля 2018 Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows - Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования	Парты, стулья, доска, ноутбук, Телевизор SAMSUNG, муфельная печь, швейная и	Google Chrome – бесплатно Microsoft Office 365 pro plus - Акт на передачу прав № 687 от 31 июля 2018 Microsoft Windows 10 Enterprise - Акт на передачу прав № 687 от 31 июля 2018



<p>(выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, лаборатория, аудитория для семинарских занятий, лаборатория «Сувенирная мастерская» 214 (170100, Тверская область, г. Тверь, ул. Трехсвятская, д. 16/31)</p> <p>Помещение для самостоятельной работы, учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, практики, помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, лаборатория, компьютерный класс: лаборатория по бронированию и резервированию, аудитория для самостоятельной работы, помещение для хранения и профилактического</p>	<p>вышивальная машины</p> <p>Портативные компьютеры, клавиатуры, компьютерные мыши, ноутбук и проектор (переносной), стулья, компьютерные столы, доска</p>	<p>Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows - Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г  Adobe Reader XI (11.0.13) – Russian - бесплатно  WinDjView 2.0.2 – бесплатно  Qgis 2.18 2.18.6 – бесплатно</p> <p>Google Chrome – бесплатно  Microsoft Office 365 pro plus - Акт на передачу прав № 687 от 31 июля 2018  Microsoft Windows 10 Enterprise - Акт на передачу прав № 687 от 31 июля 2018  Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows - Акт на передачу прав №2129 от 25 октября 2016 г  Adobe Reader XI (11.0.13) – Russian - бесплатно  WinDjView 2.0.2 – бесплатно  Qgis 2.18 2.18.6 – бесплатно</p>
--	--	--

обслуживания учебного оборудования 210 (170100, Тверская область, г. Тверь, ул. Трехсвятская, д. 16/31)		
---	--	--

### **VIII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины**

№п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины	Описание внесенных изменений	Реквизиты документа, утвердившего изменения
1.	Раздел III. Образовательные технологии	Возможность освоение дисциплины с применением ЭО и ДОТ	Протокол №1 заседания кафедры от 31.08.2020 г.
2.			

