

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЁЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ**

**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ  
«СУРГУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

# **ИННОВАЦИИ В СФЕРЕ УСЛУГ**

**Учебно-методическое пособие**

**Направление подготовки  
43.03.03 Гостиничное дело**

**Сургут 2021**

УДК 338.46(075.8)  
ББК 65.206я73-9  
И 66

*Печатается по рекомендации отдела  
мониторинга качества обучения*

*Учебно-методическое пособие обсуждено на заседании кафедры  
социально-гуманитарного образования 11 марта 2021 г., протокол № 7.*

*Рецензенты:*

доктор философских наук, профессор кафедры  
социально-культурной деятельности, культурологии и социологии  
Тюменского государственного института культуры

***Л.Н. Захарова***

кандидат исторических наук, доцент кафедры  
социально-гуманитарного образования  
Сургутского государственного педагогического университета

***С.Г. Пяткова***

**И 66 ИННОВАЦИИ В СФЕРЕ УСЛУГ** : учебно-методическое пособие :  
направление подготовки бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело / направ-  
ленность Менеджмент ресторанного и гостиничного дела / Департамент  
образования и молодёж. политики ХМАО-Югры, Бюджет. учреждение  
высш. образования ХМАО-Югры «Сургут. гос. пед. ун-т» ; составитель :  
Д.Н. Боровинская. – Сургут : РИО БУ «Сургутский государственный педаго-  
гический университет», 2021. – 98, [1] с. – Текст: непосредственный.

Пособие представляет собой комплекс учебно-методических материалов  
по дисциплине «Инновации в сфере услуг».

Учебно-методическое пособие предназначено для обучающихся по  
направлению подготовки бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело, направлен-  
ность «Менеджмент ресторанного и гостиничного дела».

УДК 338.46(075.8)  
ББК 65.206я73-9

© Боровинская Д.Н., 2021

© БУ «Сургутский государственный педагогический университет», 2021

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>ПРЕДИСЛОВИЕ .....</b>	<b>4</b>
<b>РАЗДЕЛ 1. ОСОБЕННОСТИ ИННОВАЦИЙ В СФЕРЕ УСЛУГ .....</b>	<b>10</b>
<b>Тема 1.</b> Сущность и функции инновационной деятельности. Инновационный цикл .....	12
<b>Тема 2.</b> Инновационные процессы и виды инноваций в сфере услуг .....	21
<b>Тема 3.</b> Предпринимательство и инновации .....	23
<b>Тема 4.</b> Лидеры инновационного развития .....	25
<b>Тема 5.</b> Основные направления государственного регулирования инновационного развития .....	26
<b>Тема 6.</b> Нормативно-правовое регулирование в области информатизации и применения новейших технологий в России .....	28
<b>Тема 7.</b> Характерные черты государственного регулирования инновационного развития .....	30
<b>Тема 8.</b> Интеллектуальная собственность в инновационных процессах ....	31
<b>Тема 9.</b> Использование прав на интеллектуальную собственность .....	38
<i>Вопросы для самоконтроля .....</i>	39
<i>Формы контроля «Особенности инноваций в сфере услуг» .....</i>	40
<b>РАЗДЕЛ 2. РАЗРАБОТКА И ВНЕДРЕНИЕ ИННОВАЦИОННЫХ ПРОЕКТОВ В СФЕРЕ УСЛУГ .....</b>	<b>47</b>
<b>Тема 10.</b> Управление инновациями .....	49
<b>Тема 11.</b> Государственная политика в сфере инновационного развития в ХМАО-Югре .....	58
<b>Тема 12.</b> Основные этапы разработки и внедрения инновационных проектов в сфере услуг .....	60
<b>Тема 13.</b> Концепция разработки проекта в области инновационной деятельности в сфере услуг .....	72
<b>Тема 14.</b> Ситуационный анализ инновационной деятельности предприятий сервиса .....	74
<b>Тема 15.</b> Мероприятия инновационного проекта в сфере услуг .....	81
<b>Тема 16.</b> Социально-экономическое обоснование инновационных проектов в сфере услуг .....	82
<i>Вопросы для самоконтроля .....</i>	84
<i>Формы контроля «Разработка и внедрение инновационных проектов         в сфере услуг» .....</i>	85
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....</b>	<b>86</b>
<b>СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ .....</b>	<b>88</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ .....</b>	<b>93</b>

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Учебно-методическое пособие «Инновации в сфере услуг» составлено для бакалавров направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (направленность менеджмент ресторанный и гостиничного дела). Изучение специфики инновационной деятельности в профессиональной сфере является необходимым условием формирования профессиональных компетенций.

В условиях современного развития общества инновации являются залогом успешного развития. Это конечный результат творческой деятельности, получивший воплощение в виде новой или усовершенствованной продукции, реализуемой на рынке, либо нового или усовершенствованного технологического процесса, используемого в практической деятельности.

Программа учебной дисциплины «Инновации в сфере услуг» предусматривает в соответствии с моделью бакалавра гостиничного дела формирование и развитие профессиональных компетенций. В рамках курса предусматривается взаимосвязь с дисциплинами «Менеджмент в сфере услуг», «Маркетинг в сфере услуг», «Реклама в сфере услуг» и др. Успешное овладение теоретическим блоком возможно при условии использования знаний, полученных при изучении таких дисциплин, как «Философия», «Человек и его потребности», «Сервисология», «Информационные технологии и системы в сфере услуг», «Организация и планирование деятельности предприятий гостеприимства», «Документационное обеспечение управления в сфере гостеприимства» и др.

Данное пособие представляет собой комплекс методических материалов по курсу «Инновации в сфере услуг». Материалы пособия способствуют самостоятельному освоению учебного курса бакалаврами направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

Учебно-методическое пособие выполнено с учетом современных тенденций в сфере образования, а также в соответствии с требованиями ФГОС ВО 43.03.03 Гостиничное дело.

*Цель изучения дисциплины* – научиться разрабатывать значимые инновационные проекты предприятий индустрии гостеприимства.

*Задачи дисциплины:*

1. Научиться выявлять особенности инноваций в сфере услуг.
2. Научиться определять алгоритм разработки инновационных проектов предприятий индустрии сервиса.

Изучение дисциплины обеспечивает формирование у бакалавров следующей профессиональной компетенции:

- готовность к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-2).

По окончании курса «Инновации в сфере услуг» бакалавры направления подготовки Гостиничное дело должны:

*Знать:*

1. Понятийный аппарат, особенности инновационного развития сферы сервиса.
2. Принципы инновационной политики государства, предприятий и организаций, а также формы инвестиций в инновационные процессы.
3. Виды нововведений и различия подходов при их внедрении.
4. Технологию планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
5. Методы управления инновационной деятельностью организации и возможности ее использования в практической работе.

*Уметь:*

1. Формулировать и отстаивать собственную точку зрения в оценке инновационной деятельности предприятий сферы услуг.
2. Прогнозировать конкурентоспособность фирмы в результате инновационной деятельности.
3. Решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением новейших информационных и коммуникационных технологий.
4. Планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
5. Разрабатывать продукт предприятий сервиса, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.

*Владеть:*

1. Методами решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением новейших информационных и коммуникационных технологий.
2. Алгоритмом планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

3. Алгоритмом разработки и предоставления продукта предприятий сервиса, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.

*Иметь опыт:*

4. Планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

5. Разработки и предоставления инновационного продукта предприятий сервиса, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в различных формах: задания к практическим занятиям, составление графических organizers, mind map, чек-листов, проведение ситуационного анализа инновационной деятельности предприятий сервиса на региональном уровне.

Самостоятельная работа бакалавров направлена на развитие исследовательских навыков, умение систематизировать материал, полученный в рамках аудиторной работы, его анализ и самостоятельное изучение отдельных блоков дисциплины «Инновации в сфере услуг». Задачи самостоятельной работы реализуются посредством подготовки к учебным конференциям, разработки инновационных программ и проектов для сферы сервиса.

Промежуточная аттестация по дисциплине – экзамен, оценку за который студенты получают по результатам освоения двух разделов и результатам итогового тестирования.

Специфика данного пособия заключается в том, что все основные материалы, необходимые для организации самостоятельной деятельности, собраны и структурированы в одном пособии, что значительно облегчает процесс подготовки бакалавров.

Структура учебно-методического пособия представлена двумя взаимосвязанными разделами. Основным принципом при выделении разделов является специфика и направления развития инновационной деятельности.

В первом разделе выявляются особенности инноваций в сервисе. В рамках данного раздела студенты систематизируют теоретические знания: выделяют виды инноваций, определяют сущность и функции инновационной деятельности, анализируют инновационную политику, институциональные и законодательно-правовые условия проведения инновационной политики, раскры-

вают взаимосвязь предпринимательства и инноваций в сфере сервиса, а также раскрывают вопросы интеллектуальной собственности в инновационных процессах и формы инвестиций в реализации инновационных проектов.

Во втором разделе определяется алгоритм разработки и внедрения инновационных проектов в сервисе, в том числе и в сфере сервиса на региональном уровне.

Инновационный менеджмент имеет огромное значение для развития инновационной деятельности предприятий сервиса и их эффективного функционирования в условиях рыночной экономики. Специалистам данной сферы необходимо владеть знаниями организационно-экономических аспектов нововведений.

Выявляя специфику инновационного менеджмента в сервисе, целесообразно использовать литературу и источники смежных дисциплин, актуальные специализированные периодические издания, а также Интернет-ресурсы. Хорошим дополнением к успешному освоению курса являются видео лекции, видео курсы и серии онлайн встреч с ведущими экспертами в области инноваций, креативных индустрий. А также посещение дискуссионных площадок на базе крупнейших международных и отечественных образовательных центров.

В пособии особое внимание уделено анализу актуальных и в то же время наиболее трудных вопросов содержания курса. В качестве методических указаний по изучению курса следует отметить, что формирование навыков разработки инновационных проектов необходимо осуществлять через решение различного рода конкретных практических задач. Эти задачи должны быть направлены на развитие познавательных процессов. В ходе решения задач курса анализу должны подвергаться не только условия формирования и развития инновационных процессов, но и способы их эффективной организации. Важной представляется организация работы в минигруппах, что способствует более глубокому освоению материала.

### Учебно-тематический план

№ п/п	Название темы	Трудоемкость	Всего часов							Самостоятельная работа
			Контактная работа – из них							
			Всего	Лекционные занятия	Лабораторные занятия	Практические занятия	Семинарские занятия	Контроль самостоя- тельной работы (КСР)		
1	Модуль 1. Особенности инноваций в сфере услуг									
1.1.	Сущность и функции инновационной деятельности. Инновационный цикл	4	2	2						
1.2.	Инновационные процессы и виды инноваций в сфере услуг	6	2			2				
1.3.	Предпринимательство и инновации	8	4			2		2		
1.4.	Лидеры инновационного развития	4								
1.5.	Основные направления государственного регулирования инновационного развития	6	2			2				
1.6.	Нормативно-правовое регулирование в области информатизации и применения новейших технологий в России	6	2			2				
1.7.	Характерные черты государственного регулирования инновационного развития	8	4	2		2				
1.8.	Интеллектуальная собственность в инновационных процессах	4								
1.9.	Использование прав на интеллектуальную собственность	8	4			4				
1.10.	Рубежный контроль	4	4					4		



Продолжение Учебно-тематического плана

№ п/п	Название темы	Трудоемкость	Всего часов						
			Контактная работа – из них						Самостоятельная работа
			Всего	Лекционные занятия	Лабораторные занятия	Практические занятия	Семинарские занятия	Контроль самостоятельной работы (КСР)	
2	Модуль 2. Разработка и внедрение инновационных проектов в сфере услуг								
2.1.	Управление инновациями.	8	4	2		2			
2.2.	Государственная политика в сфере инновационного развития в ХМАО-Югре	4							
2.3.	Основные этапы разработки и внедрения инновационных проектов в сфере услуг	6	2			2			
2.4.	Концепция разработки проекта в области инновационной деятельности в сфере услуг	4							
2.5.	Ситуационный анализ инновационной деятельности предприятий сервиса	10	6	4		2			
2.6.	Мероприятия инновационного проекта в сфере услуг	4							
2.7.	Социально-экономическое обоснование инновационных проектов в сфере услуг	8	4			4			
2.9.	Рубежный контроль – защита проекта	4	4					4	
	Промежуточная аттестация – экзамен	2						экзамен	
	Всего:	108	44	10		24		10	62