

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ
ФАКУЛЬТЕТ ИСТОРИИ, ПОЛИТОЛОГИИ И ПРАВА
Кафедра общественных связей , туризма и гостеприимства

«ИННОВАЦИИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ»
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Направление 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность Гостиничная деятельность
Уровень квалификации выпускника (бакалавр)

Форма обучения (очная)

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2019

Название дисциплины (модуля) «Иновации в гостиничном бизнесе»

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Составитель(и):

кандидат экономических наук, доцент

И.С.Ключевская

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

№ 10 от 26.06.2019 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка

1.1 Цель и задачи дисциплины *(модуля)*

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине *(модулю)*

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

2. Структура дисциплины *(модуля)*

3. Содержание дисциплины *(модуля)*

4. Образовательные технологии

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

5.2. Критерии выставления оценок

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине *(модулю)*

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины *(модуля)*

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

9. Методические материалы

9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

9.3. Иные материалы

Приложения

Приложение 1. Аннотация дисциплины

Приложение 2. Лист изменений

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины:

- дать студентам знания, необходимые для анализа современных бизнес - тенденций в гостиничной индустрии, в системе экономических отношений и мировом разделении труда; инновационных подходов в развитии гостиничного дела;
- сформировать у студентов навыки и умения находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области гостиничной деятельности с использованием современных информационно-коммуникационных и инновационных технологий;
- способствовать овладению студентами методами анализа, исследования и мониторинга рынка гостиничных услуг.

Задачи дисциплины:

- ознакомление со специальной терминологией дисциплины;
- формирование представлений о современных бизнес - тенденциях развития индустрии гостеприимства, о влиянии инноваций на рынке гостиничных услуг;
- обучение практическим приемам анализа инновационной деятельности в сфере гостеприимства;
- овладение приемами и методами исследования и мониторинга рынка гостиничных услуг;
- иметь представление о государственном регулировании в сфере инноваций и интеллектуальной собственности;
- ознакомление с новыми технологиями организации сотрудничества между туристскими и гостиничными предприятиями;
- анализ инновационных тенденций в гостиничном бизнесе;
- обеспечение комплексного, системного подхода при решении оперативных управленческих и инновационных задач в области гостиничной деятельности.

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю):

Коды компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПКУ-2. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ПКУ-2.2 Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	Знать: принципы и методы научного анализа; основные инновационные технологии применяемые в гостиничной индустрии Уметь: использовать инновационные технологии в деятельности гостиничного предприятия, разрабатывать конкретный гостиничный продукт на основе инновационных технологий Владеть: навыками применения

		инноваций в индустрии гостеприимства, создании инновационных гостиничных продуктов с использованием коммуникативных технологий.
--	--	---

1.3. Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Инновации в гостиничном бизнесе» является частью блока дисциплин Б1.В.ДВ.07.01 учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

Дисциплина реализуется на факультете ФИПП кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик, Маркетинг гостиничного предприятия, Гостиничный менеджмент, Организация гостиничного дела и т.п.

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин: Проектирование гостиничной деятельности, Управление человеческими ресурсами в гостиничном деле, Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг

2. Структура дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость освоения дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных единицы, 108 часов. в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 42 ч., самостоятельная работа обучающихся 48ч., промежуточная аттестация -18ч

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная				Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа	
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия			
1	Предпринимательство и инновация	7	1	2				4	Проверка индивидуальных сообщений – рабочей тетради, опрос.
2	Инновационная	7	1	2				4	Обсуждение

	политика								докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа.
3	Выбор инновационной стратегии	7	1	2				6	Обсуждение докладов, проверка рабочей тетради, опрос
4	Понятие и классификация маркетинговых инноваций. Функции планирования и анализа инновационных процессов на предприятии	7	1	2				6	Проверка рабочей тетради. Опрос. Контрольная работа
5	Развитие конкуренции в инновационной деятельности	7	2	4				4	Опрос, проверка рабочей тетради.
6	Управление инновационным проектом	7	2	4				6	Проверка рабочей тетради, опрос, обсуждение докладов.
7	Эффективность инновационного проекта	7	2	4				6	Проверка рабочей тетради, индивидуальный опрос, проверка отчета.
8	Особенности инновационного менеджмента и маркетинга на предприятии социально-культурного сервиса, туризма и гостеприимства.	7	2	4				6	Проверка рабочей тетради, опрос, обсуждение докладов.
9	Инновационная практика зарубежной и российской экономики	7	2	4				6	Проверка рабочей тетради, опрос, обсуждение докладов

									Контрольное тестирование
	Экзамен						18		экзамен по билетам
	итого:		14	28			18	48	

3. Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Предпринимательство и инновация

Цель и задачи курса. Связь со смежными дисциплинами. Инновационность и предпринимательство как целевые задачи. Предпринимательство в современном понимании. Предпринимательское управление, его направленность на поиск новаций. Нововведения как объект инновационного управления. Суть и основные этапы цикла Кондратьева. Разработка программ и проектов создания и внедрения нововведений. Цель инновационного решения. Диагностика изменений. Тенденции и разновидности развития. Управление развитием. Внешние и внутренние источники инновационных идей и возможностей. Традиция и инновация. Инновационный менеджмент: возникновение, становление и основные черты. Понятийный аппарат инновационного менеджмента: новшество (новация), жизненный цикл, инновационный лаг, инновационная инфраструктура. Инновационный менеджмент как управление инновационным процессом и его формы. Разработка программ и проектов нововведений. Мотивация инновационной деятельности. Внедрение нововведений - залог успеха в конкурентной борьбе в условиях рыночной экономики. Субъекты инновационного рынка. Прогнозирование в инновационном менеджменте. Виды рисков. Современный менеджер-новатор, его цели и задачи в сфере гостеприимства

Цели, задачи и система функций инновационного менеджмента. Содержание процесса управления инновациями. Делегирование, мотивация, коммуникации, решения в инновационном менеджменте. Особенности инновационного менеджмента и проективной деятельности в России. Государственное регулирование инновационной деятельностью в России и передовых странах мира. Приоритетные направления инновационного развития в России и за рубежом. Положительные и опасные последствия научных достижений.

Тема 2 Инновационная политика

Методы оценки инновационной деятельности на государственном и корпоративном уровне. Инновационный потенциал. Содержание, цели и методы инновационной политики на международном, государственном и корпоративном уровнях. Институциональные и законодательно-правовые условия проведения инновационной политики. Факторы внешней среды, оказывающие прямое и косвенное влияние на формирование современной концепции инновационной политики. Экономические и финансовые основы активизации инновационной деятельности. Государственная поддержка инновационной деятельности. Опыт внедрения нововведений в России, Японии, США, европейских странах.

Виды инноваций и их классификация. Научная организация. Рисковый (венчурный) бизнес. Эксплеренты, фирмы-пациенты, -виоленты и -коммутанты. Суть и характеристики инновационной организации. Сопrotивление инновациям. Инновационная структура. Проблема оплаты труда в инновационных подразделениях. Высшее руководство в инновационной организации. Объединения предпринимательских организаций (консорциумы, концерны, холдинговые компании, финансово-промышленные группы, ассоциации), их роль в осуществлении инновационных идей. Особенности управления

объединениями предпринимательских организаций. Консалтинг в инновационном менеджменте. Инновационная деятельность малых предприятий и внедренческих фирм. Венчурные фирмы, их роль в инновациях.

Тема 3. Выбор инновационной стратегии

Инновационные стратегии, их значение и особенности в условиях рыночной экономики.

Цели и фазы стратегического планирования. Формулировка и методы выбора инновационной стратегии. Матрицы возможностей, угроз, «продукция-рынок».

Управление инновациями и стратегическое управление.

Тема 4 Понятие и классификация маркетинговых инноваций.

Функции планирования и анализа инновационных процессов на предприятии

Анализ факторов успеха и неудач нововведений. Потребности человека как основа для разработки маркетинговых инноваций. Методические аспекты поиска новых идей и оригинальных способов преодоления проблем. Активизация потребностей и мотивация потребителя. Характеристики потребителей-новаторов. Решение об изменении товарного ассортимента. Стратегии маркетинга в области новых продуктов. Особенности планирования процессов внедрения новшеств. Стратегическое, тактическое и оперативное планирование инновационной деятельности организации. Методы планирования операций и ресурсов инновационного процесса. Сущность и особенности планирования стоимости, качества и организации инновационного проекта. Особенности прогнозирования создания новых видов продукции и услуг в условиях конкуренции. Цели, виды, формы, субъекты и объекты инвестиций. Планирование рисков и инвестиционных контрактов. Методы и средства исполнения инновационного проекта. Бизнес-план как один из основных документов планирования внедрения инноваций в организации, а также как важнейший инструмент привлечения инвесторов для финансирования инновационных проектов. Ценообразование.

Особенности инноваций в производстве продукции, связи, в сфере услуг. Инновационные процессы в социально-культурном сервисе и туризме. Индустрия информации и пути ее развития. Информационное обеспечение предприятий и организаций в условиях рынка. Информационное обеспечение инновационной деятельности в туризме. Корпоративные, отраслевые, государственные и международные компьютерные сети, их место и роль в управлении инновационными процессами. Современные способы реализации передачи технологий. Изобретательство, патентование как основные формы результата интеллектуального труда в процессе создания новшеств.

Креативная экономика. Новые рыночные модели поведения предприятий и организаций. Переход от преимущественно административных к экономическим методам управления. Лизинг, франчайзинг как быстро развивающиеся формы рынка инноваций. Создание благоприятных условий нововведениям. Автоматизированные информационные системы обеспечения управления, их место и роль в инновационном менеджменте и маркетинге предприятий и организаций.

Тема 5 Развитие конкуренции в инновационной деятельности

Понятие конкуренции в инновационной деятельности. Интеллектуальная собственность как источник повышения конкурентоспособности инновации и источник дивидендов для автора и творческого коллектива. Конкуренция как инструмент повышения качества продукции. Конкурсы инновационных проектов как один из видов конкуренции, методы их организации, их роль в инновационной деятельности.

Тема 6 Управление инновационным проектом

Понятие, виды, структура и оформление инновационных проектов. Смета затрат на выполнение инновационного проекта. Управление проектом. Координационная группа. Специфические инструменты управления проектом. Этапы создания и реализации инновационного проекта: исследование инвестиционных возможностей, технико-экономическое обоснование, бизнес-план, подготовка контрактной документации, подготовка проектной документации, строительно-монтажные работы (внедренческие работы), эксплуатация. Участники и окружение (внутренняя и внешняя среда) инновационного проекта. Особенности рисков в туризме. Программно-целевое и проектное управление. Особенности разработки и внедрения организационных нововведений в индустрии гостеприимства. Перспективные инновационные проекты в социально-культурном сервисе туризме и гостеприимстве

Тема 7 Эффективность инновационного проекта

Понятие оценки эффективности инновационных проектов. Коммерческая, бюджетная и экономическая эффективность инвестиционных проектов. Критерии оценки инновационного проекта. Факторы неопределенности и риска, их учет при выборе проекта. Методы выбора оптимальной альтернативы и инновационного (инвестиционного) проекта для реализации: метод чистого дисконтированного дохода; метод индекса доходности; метод внутренней нормы доходности; метод срока окупаемости; метод перечня критериев; балльный метод и др. Суть коммерческой эффективности проекта. Экономическая, социальная, экологическая эффективность. Синергетический эффект инновационного проекта. Инновационный портфель предприятия.

Тема 8 Особенности инновационного менеджмента и маркетинга на предприятии социально-культурного сервиса, туризма и гостеприимства.

Методы маркетингового анализа. Динамика туристского рынка. Жизненный цикл услуги. Технологии разработки и внедрения услуги в туризме. Особенности контрактинга при формировании турпродукта. Фандрайзинг, финансирование и продвижение в туризме. Инновационная культура менеджера. Способы развития инновационного мышления и создание модели инновационного человека. Личность и ценностный аспект инновационного поведения.

Тема 9 Инновационная практика зарубежной и российской экономик

Инициативы ЮНЕСКО: конвенции об охране культурного и природного наследия, культурного разнообразия. Деятельность ЮНВТО: концепция устойчивого туризма, Вспомогательный Счет в Туризме, документы, региональные программы развития международного туризма. Государственная инновационная политика США, стран Евросоюза, Японии. Государственная инновационная политика Российской Федерации на современном этапе, законодательство, стратегия модернизации российской экономики, реформирование системы образования, культуры. Инноград «Сколково»: перспективы, риски, актуальное состояние. Олимпиада в Сочи: перспективы, риски, актуальное состояние. Туризм как приоритетная отрасль экономики: нормативно-правовые акты, государственные и региональные программы и проекты Государственное регулирование сферой туризма. Инновационные организации, профессиональные ассоциации: инновационные цели, задачи, программы, проекты. Роль профессиональных конкурсов, премий в инновационном развитии отрасли. Важнейшие профессиональные издания, периодическая печать, электронные издания, официальные сайты в продвижении успешного опыта, развитии конкуренции, качества предоставляемых услуг. Инновации в сфере гостеприимства: на предприятиях размещения и общественного питания;

инновации с сфере досуга и развлечений; Инновации в музейном деле; инновации предприятий-перевозчиков, инновации профессиональных организаторов туризма – ведущих туристских компаний. Инновационные проекты Москвы по превращению столицы в международный туристский центр.

4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебной работы	Информационные и образовательные технологии
1	2	3	4
1.	Предпринимательство и инновация	Лекция 1 Семинар 1. Самостоятельная работа	Вводная лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
2.	Инновационная политика	Лекция 2 Семинар 2. Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Развернутая беседа с обсуждением доклада Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
3.	Выбор инновационной стратегии	Лекция 3 Семинар 3. Самостоятельная работа	Проблемная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций

4.	<p>Понятие и классификация маркетинговых инноваций. Функции планирования и анализа инновационных процессов на предприятии</p>	<p>Лекция 4</p> <p>Семинар 4.</p> <p>Самостоятельная работа</p>	<p>Лекция-визуализация с применением слайд-проектора</p> <p>Развернутая беседа с обсуждением доклада . Контрольная работа</p> <p>Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций</p>
5	<p>Развитие конкуренции в инновационной деятельности</p>	<p>Лекция 5</p> <p>Семинар 5.</p> <p>Самостоятельная работа</p>	<p>Лекция с использованием видеоматериалов</p> <p>Развернутая беседа с обсуждением доклада</p> <p>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почт</p>
6	<p>Управление инновационным проектом</p>	<p>Лекция 6</p> <p>Семинар 6.</p> <p>Самостоятельная работа</p>	<p>Лекция-визуализация с применением слайд-проектора</p> <p>Развернутая беседа с обсуждением доклада</p> <p>Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций</p>

7	Эффективность инновационного проекта	Лекция 7 Семинар 7. Самостоятельная работа	Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
8	Особенности инновационного менеджмента и маркетинга на предприятии социально-культурного сервиса, туризма и гостеприимства.	Лекция 8 Семинар 8. Самостоятельная работа	Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
9	Инновационная практика зарубежной и российской экономики	Лекция 9 Семинар 9. Самостоятельная работа	Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Контрольное тестирование Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- контрольная работа	25 баллов	25 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	25 баллов
- выступление с докладом	5 баллов	10 баллов

Промежуточная аттестация (экзамен)	40 баллов	40 баллов
Итого за семестр		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX

5.2. Критерии выставления оценок

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A, B	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	«удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Контрольные вопросы для экзамена по дисциплине

1. Сущность и роль научно-технического прогресса в общественном развитии.
2. Понятие инновации и ее место в рыночной системе хозяйствования.
3. Инновационная деятельность в гостиничном бизнесе
4. Управление процессами трансфера технологий

5. Классификация инноваций и основные факторы, их обуславливающие.
6. Сущность инновационного процесса.
7. Типология инноваций в гостиничном бизнесе
8. Развитие мировой экономики под влиянием научно-технического прогресса.
9. Мировые центры технологического развития и их стратегии.
10. Основные формы трансферта инновационных технологий.
11. Основные источники информации о новых технологиях.
12. Базисные и улучшающие инновации в гостиничном бизнесе
13. Производственные и управленческие инновации в гостиничном бизнесе
14. Продуктовые и процессные инновации в гостиничном бизнесе.
15. Инновационная инфраструктура. Инкубаторы, технопарки и технополисы.
16. Информационно-технологические системы.
17. Основные виды инновационной деятельности в гостиничном бизнесе.
18. Овеществленные и не овеществлённые технологии.
19. Развитие инноваций в гостиничном бизнесе в России и мира.
20. Национальная инновационная система.
21. Место инновационного менеджмента в стратегическом управлении.
22. Особенности и содержание внутрифирменного планирования инновационной деятельности в гостиничном бизнесе.
23. Процедуры формирования и реализации инновационных программ и проектов.
24. Инновационное развитие фирмы – основа повышения эффективности её деятельности.
25. Методика оценки эффективности инноваций.
26. Задачи, направления и методы государственного регулирования инновационной деятельности.
27. Особенности государственного регулирования инновационной деятельности в России.
28. Нормативно-правовое регулирование инновационной деятельности
29. Рынок инноваций и его субъекты. Особенности рынка инноваций в России.
30. Внутренние и внешние источники финансирования инновационной деятельности гостиничных предприятий.
31. Общие признаки и сущность инновационного предпринимательства.
32. Маркетинговая среда инновационной сферы. Маркетинговая стратегия инновационной деятельности.
33. Регулирование инновационной деятельности, его основные виды и формы.
34. Особенности стратегического управления инновационными предприятиями.
35. Защита инноваций как задача управления инновационными процессами.
36. Интеллектуальная собственность и формы ее защиты.
37. Нормативная база инновационной деятельности.
38. Технологический аудит как метод инновационного менеджмента.
39. Мониторинг и сканирование инноваций. Производственный шпионаж и технологическая разведка.
40. Формы инвестиций в инновационный процесс предприятия гостиничного бизнеса.
41. Процесс создания и распространения нововведений (инноваций) в гостиничном бизнесе .
42. Динамика инноваций при производстве инновационных товаров и предоставлении инновационных услуг.
43. Основные направления развития инновационной деятельности в гостиничном бизнесе России.

Билет №1

1. Формы инвестиций в инновационный процесс предприятия гостиничного бизнеса.
2. Интеллектуальная собственность и формы ее защиты.

Билет №2

1. Основные формы трансфера инновационных технологий.
2. Основные направления развития инновационной деятельности в гостиничном бизнесе России.

Билет №3

1. Базисные и улучшающие инновации в гостиничном бизнесе
2. Типология инноваций в гостиничном бизнесе

Билет №4

1. Регулирование инновационной деятельности, его основные виды и формы.
2. Инновационная инфраструктура. Инкубаторы, технопарки и технополисы.

Билет №5

1. Классификация инноваций и основные факторы, их обуславливающие
2. Овеществленные и не овеществлённые технологии.

Ситуации для обсуждения на семинарских занятиях

Ситуация 1 Инновационная стратегия развития организации

Цель: формирование навыков по стратегическому управлению в социально-культурной и туристической сфере и разработке инновационной стратегии.

Анализ кейсов по стратегическому управлению инновационным процессом отечественных и зарубежных туристических организаций.

Деловая игра «Разработка инновационной стратегии организации в туристической сфере».

Работа происходит в группах по 3–4 человека. Каждая группа представляет собой управленческий коллектив предприятия социально-культурной и туристической сферы. Группа решает ряд поставленных перед ними вопросов.

1. Выявить возможные кризисные явления для предприятия и сопровождающие их процессы изменений.
2. Выбрать вид инновационной стратегии, объяснить свой выбор.
3. Выбрать приемы инновационного менеджмента.
4. Определить тактику поведения.

Задания и ситуации для выполнения домашнего задания

Задание 1. Разработаны 3 варианта технологического процесса эксплуатации гостиничного комплекса клубного типа, обеспечивающих качество услуг в соответствии с

действующими стандартами. Выбрать лучший вариант, используя все известные показатели сравнительной эффективности инвестиций, применяемых в отечественной практике.

Задание 2. Определить прирост прибыли на туристской фирме при инвестировании средств в качество выпускаемых услуг, в разработку новой услуги, а также в обучение персонала информационным технологиям при общей технологической компьютеризации фирмы, которые приведут к снижению времени обслуживания, тем самым будут способствовать увеличению объемов продаж. Исходные данные: турагентство решило увеличить агентское вознаграждение на 5 %, исходная стоимость туристской путевки 11500 у.е., годовой объем реализации 528 путевок, себестоимость новой услуги (трансфера) 454 у.е., ее стоимость 1000 у.е., объем продаж 489 ед., в офисе работает 3 менеджера по продажам, технологическая компьютеризация позволит увеличить объем продаж как минимум на 1 клиента у каждого менеджера ежедневно в пик сезона (16 июня – 16 августа). 14 % клиентов по статистике не нуждаются в новой услуге.

Задание 3. Определить срок окупаемости проекта создания небольшой гостиницы.

Задание 4. Просчитать срок окупаемости разработанного товара-новинки (услуги-новинки).

Задание 5. Разработать инновационную стратегию гостиницы с учетом особенностей местного менталитета того или иного российского региона. Например, в настоящее время возрождаются к жизни кавказские минеральные воды. Только в районе Кисловодска существует около 200 исторических и природных памятников. В настоящее время возрождаются классические экскурсии – к Медовым водопадам, к Замку коварства и любви, к Горе-кольцу, на место дуэли М.Ю. Лермонтова, по местам обитания его литературных героев и т.д. Разрабатываются и новые маршруты, в том числе комплексные. Особенно много новых туристских маршрутов введено по огромному парку в Кисловодске, в частности, поездки по канатной дороге, пешие прогулки по верхней части парка, осмотр Розовой долины и катание верхом.

Примерная тематика докладов

- 1 Специфика инновационных процессов в социально-культурном сервисе, туризме и гостеприимстве
- 2 Нововведения и инновационная деятельность.
- 3 Стадии инновационного процесса.
- 4 Источники инвестиций в социально-культурной сфере.
- 5 Государственный механизм поддержки инновационной активности организаций социально-культурного сервиса, туризма и гостеприимства.
- 6 Инновационная политика организации социально-культурной сферы.
- 7 Бизнес-планирование в социально-культурной сфере, туризме и гостеприимстве.
- 8 Разработка бизнес-плана гостиничного прелприятия
- 9 Оценка эффективности бизнес-плана организации социально- культурной сферы, туризма или гостеприимства.
- 10 Программно-целевой метод управления инновациями сфере гостеприимства.
- 11 Определение содержания понятий «инновация», «нововведение», «инновационная деятельность», «инновационный процесс».
- 12 Источники инвестиций в сфере гостеприимства..
- 13 Виды инвестиций в сфере гостеприимства..
- 14 Характеристика динамики развития гостеприимства.в России.
- 15 Правовая защита интеллектуальной собственности.

- 16 Организации правовой защиты от недобросовестной конкуренции в инновационной сфере.
- 17 Сущность и стадии инновационного процесса.
- 18 Инновации как источник развития организации.
- 19 Инновации как источник повышения конкурентоспособности организации.
- 20 Основные направления инновационных процессов в работе с персоналом.
- 21 Принципы, цели, свойства инновационного процесса.
- 22 Факторы воздействия на инновационный потенциал организации.
- 23 Последовательность формирования инновационной политики организации.
- 24 Сущность планирования инноваций.
- 25 Значение бизнес-плана при осуществлении инноваций.
- 26 Структура бизнес-плана.
- 27 Показатели эффективности бизнес-плана.
- 28 Виды рисков при осуществлении инновационных проектов
- 29 Инновационный потенциал организации социально-культурного сервиса и туризма.
- 30 Роль социально-психологического климата при осуществлении инноваций.
- 31 Феномен сопротивления инновациям.
- 32 Методы преодоления сопротивления инновациям.
- 33 Стимулирование инновационной активности в организации.
- 34 Менеджмент организации социально-культурного сервиса и туризма как объект инноваций.
- 35 Организационные условия повышения эффективности инновационной деятельности организации.
- 36 Инновации в планировании деятельности организации.
- 37 Инновации в прогнозировании деятельности организации.
- 38 Инновации в регулировании деятельности организации.
- 39 Поиск инновационных идей в социально-культурном сервисе и туризме.
- 40 Оценка результативности инновационной деятельности.
- 41 Организация продвижения услуг в социально-культурном сервисе туризме и гостеприимстве.
- 42 Гостиничный маркетинг как объект инноваций.
- 43 Инновации в ценовой политике
- 44 Инновации в товарной политике
- 45 Инновации в рекламе.
- 46 Стимулирование инновационной активности
- 47 Инновационные процессы и кадровый менеджмент.

Примерные задания для контрольной работы

Задание № 1. Изучите условия инноваций, которые выделены П.Друкером и приведите собственные примеры источников инновационных возможностей для предприятий вашей специализации.

Задание № 2. Охарактеризуйте поведение следующих групп организаций, выделенных по признакам организационного поведения:

- *виоленты*, или *Гордые Львы*, *Могучие Слоны*, *Неповоротливые Бегемоты*;
- *пациенты*, или *Хитрые Лисы*;
- *эксплеренты*; или *Первые Ласточки*;
- *коммутанты*, или *Серые Мыши*.

При характеристике укажите следующие признаки основных типов инновационного конкурентного поведения организаций:

- уровень конкуренции;
- новизна отрасли;
- какие потребности обслуживает;
- профиль производства;
- размер компании;
- устойчивость компании;
- расходы на НИОКР;
- факторы конкурентной силы, преимущества;
- динамизм развития;
- издержки;
- качество продукции;
- ассортимент;
- тип НИОКР;
- сбытовая сеть;
- реклама.

Образцы тестов для проведения зачета и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы обучающегося

1. Введение термина «инновация» связывают с именем:

- а) Гобсона;
- б) Кейнса;
- в) Шумпетера;
- г) Маркса.

2. Теория длинноволнового развития экономики разработана:

- а) Маршаллом;
- б) Шумпетером;
- в) Кейнсом;
- г) Кондратьевым.

3. Сколько парадигм экономического развития различает современная экономическая наука?

- а) 3;
- б) 20;
- в) 8;
- г) 12.

4. Какие составляющие не относятся к категории «новая экономика»?

- а) поведенческая;
- б) финансовая;
- в) информационная;

г) инновационная.

5. Инновацией является:

- а) новая система стимулирования;
- б) новый товар;
- в) фундаментальная научная идея;
- г) объект новой техники.

6. Инновация характеризуется:

- а) коммерциализуемостью новшества;
- б) ориентацией на удовлетворение идеальных потребностей разработчика;
- в) планируемостью;
- г) измеримостью результата.

9. Является ли инновацией научно-техническая разработка, которая не может быть внедрена в ближайшие 13 лет?

- а) да;
- б) нет;
- в) да, при горизонте планирования 7 лет;
- г) да, по истечении указанного срока.

10. Инновация отличается от прочих бизнес-процессов:

- а) ориентацией на коммерциализацию;
- б) фундаментальной неопределенностью;
- в) низкими рисками;
- г) характером целеполагания.

11. Инновационная неопределенность и риски по сравнению с таковыми прочих бизнес-процессов:

- а) выше;
- б) ниже;
- в) несоизмеримы;
- г) все зависит от конкретных условий.

12. Для целеполагания в инновационном процессе характерно:

- а) директивность;
- б) вероятностный характер;
- в) широкий диапазон результата;
- г) длительный горизонт планирования.

13. Неформализуемые механизмы инновационного процесса – это:

- а) эффекты взаимовлияния;
- б) неконтролируемые лаги;
- в) побочные эффекты;
- г) аспекты инновационной неопределенности.

14. К основным классификационным характеристикам инновации относятся:

- а) длительность разработки;
- б) сфера приложения;
- в) степень новизны;
- г) характер результата (объекта инновации).

15. К основным классификационным характеристикам инновации не относятся:

- а) стоимость разработки;
- б) источник инновационной идеи;
- в) характер организации исследовательских работ;
- г) совместимость инновации с плановым периодом.

16. «Спинофф» – это:

- а) термин, относящийся к способу реализации инновации;
- б) синоним термина «технологический толчок»;
- в) синоним термина «технологический перенос»;

г) способ организации инновационных разработок.

17. К преимуществам стратегии «первого шага» относятся:

- а) технологическое лидерство;
- б) низкие риски;
- в) контроль рынков и сетей сбыта;
- г) низкая стоимость инновационных проектов.

18. По степени новизны различают следующие типы инновации:

- а) революционные;
- б) архитектурные;
- в) технологические;
- г) новые для внедряющего предприятия.

19. Модифицирующие инновации обеспечивают:

- а) технологический прорыв;
- б) низкие затраты;
- в) стратегические изменения;
- г) пониженные риски.

20. Заимствованные инновации:

- а) повышают издержки;
- б) повышают технологический уровень;
- в) повышают агрессивность стратегии предприятия;
- г) повышают качество продукции.

21. По характеру результатов (объекту) различают следующие типы инновации:

- а) товарно-продуктные;
- б) информационные;
- в) технико-технологические;
- г) рыночно-сетевые.

22. Для какого типа инноваций характерна ориентация на ценовую конкуренцию?

- а) товарно-продуктных;
- б) технико-технологических;
- в) организационно-управленческих;
- г) комплексных.

23. Для какого типа инноваций характерна ориентация на неценовую конкуренцию!

- а) товарно-продуктных;
- б) технико-технологических;
- в) организационно-управленческих;
- г) комплексных.

24. Жизненный цикл нововведения (ЖЦ) отличается от ЖЦ товара:

- а) наличием стадии стабилизации;
- б) наличием стадии разработки;
- в) меньшей длительностью;
- г) меньшими инвестициями.

25. Инвестиционный и инновационный циклы совпадают по длительности:

- а) при оценке инвестиционного проекта;
- б) в случае принципиальной инновации;
- в) в случае рыночной удачи инновации;
- г) при отсутствии информационного этапа инвестиционного процесса.

26. По отношению к инновационному процессу различают следующие типы стратегий развития:

- а) венчурная;

- б) быстрого возврата капитала;
- в) дифференциация;
- г) имитационная.

27. Инновационная и венчурная инвестиционные стратегии совпадают:

- а) при разработке принципиальной инновации;
- б) при внутрифирменном венчуре;
- в) при венчуре сопровождения;
- г) при разработке модифицирующей инновации.

28. Какие основные формы развития предприятия можно выделить?

- а) инновационное;
- б) структурное;
- в) стратегическое;
- г) инвестиционное.

29. Каковы основные задачи государства в инновационном процессе?

- а) создание стимулирующих финансовых механизмов;
- б) организация и финансирование разработок;
- в) подготовка кадров инновационной деятельности;
- г) повышение статуса инновационной деятельности в обществе.

30. Для отечественных предприятий в инновационной деятельности характерна модель:

- а) технологического переноса;
- б) «рыночного вызова»;
- в) «технологического толчка»;
- г) внешнего инвестирования.

31. К организационно-управленческим уровням инновационного менеджмента относят:

- а) административный;
- б) юридический;
- в) стратегический;
- г) тактический.

32. Роль предприятия в инновационном процессе определяется:

- а) долей финансирования;
- б) склонностью к рискам;
- в) влиянием на инновационную инфраструктуру общества;
- г) тесной связью с рынками.

33. К инновационным ресурсам предприятия относятся:

- а) оборотные средства;
- б) организационная культура;
- в) технико-технологический уровень;
- г) возможности финансирования.

34. К инновационным ресурсам предприятия не относятся:

- а) научно-технический задел;

- б) организационная иерархия;
- в) текущие затраты;
- г) нематериальные активы.

35. Инновационный потенциал – это:

- а) совокупность инновационных ресурсов;
- б) предельный размер вклада ИД в эффективность предприятия;
- в) инновационная деятельность предприятия в целом;
- г) способ соединения инновационных ресурсов.

36. Формирование и реализация стратегии инновационной деятельности включает в себя:

- а) инновационный анализ;
- б) руководство инновационными проектами;
- в) инновационное целеполагание;
- г) стратегию развития инновационных ресурсов.

37. Какие характеристики определяют размер финансирования инновационной деятельности?

- а) финансовые возможности предприятия;
- б) репутация исследовательских коллективов;
- в) сохранение инновационного персонала;
- г) поддержание престижа компании.

38. Какой подход к управлению инновационной деятельностью наиболее приемлем?

- а) технократический;
- б) поведенческий;
- в) информационный;
- г) адхократический.

39. Внутренними участниками инновационной деятельности предприятия являются:

- а) венчурные фирмы;
- б) спиннинговые фирмы;
- в) консорциумы;
- г) бизнес-ангелы.

40. Инновационный проект – это:

- а) ожидаемый результат инновации;
- б) формирование и реализация плана разработки конкретной инновации;
- в) пакет документов, фиксирующих план разработки инновации;
- г) инновационная идея.

41. К источникам финансирования инновационного проекта не относятся:

- а) собственные средства;
- б) оборотные средства;
- в) заемные средства;
- г) спонсорские средства.

Список источников и литературы

6.1. Основная литература:

1. Балдин К.В. Инвестиции в инновации: учеб. пособие [для студентов вузов] / К.В. Балдин, И.И. Передеряев, Р.С. Голов. – 2-е изд. – М.: Дашков и К, 2012. – 238 с.
2. Барышева А.В. Инновации: учеб. пособие [для студентов вузов] / А.В. Барышева К.В. Балдин, И.И. Передеряев и др.; под общ. ред. А.В. Барышевой. – 3-е изд. – М.: Дашков и К, 2012. – 384 с.
3. Инновационный менеджмент и экономика организаций (предприятий): практикум : учеб. пособие для студентов вузов / [авт. кол.: А. И. Базилевич, Т. Г. Попадюк, Е. В. Клавдиев и др.] ; под ред. Б. Н. Чернышова, Т. Г. Попадюк. - М. : ИНФРА-М : Вузовский учебник, 2012. - 240 с
4. Мордашов С. В. Порядок и последовательность разработки нового туристского продукта (услуги)// Вестник национальной академии туризма. - 2011. - № 4. - С. 22-23. - Библиогр. : с. 23.*
- 5, Косолапов, Александр Борисович. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учеб. пособие для образоват. учреждений, реализующих программы сред. проф. учеб. образования по специальности "Туризм" / А. Б. Косолапов. - 3-е изд., стер. - М. : КноРус, 2011. - 278, [1] с. : рис., табл. ; 22 см. - (Среднее профессиональное образование). - Библиогр. в конце кн. - ISBN 978-5-406-01765-4.*
6. Рицци В. В. Анализ состояния и тенденции развития туризма в мировой и российской экономике// Общество. Среда. Развитие. - 2013. - N 1. - С. 49-55. - Библиогр. : с. 55.*

*Литература из библиотеки РГГУ

6.2. Дополнительная литература:

- 1 Мильнер Б.З. Организация создания инноваций: горизонтальные связи и управление: монография / Б. З. Мильнер, Т. М. Орлова. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 288 с.
2. Вилисов В.Я. Инфраструктура инноваций и малые предприятия: состояние, оценки, моделирование: монография / В. Я. Вилисов, А. В. Вилисова. - М. : РИОР : ИНФРА-М, 2015. - 228 с.
3. Гамов В.К. Инновации в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие / В.К. Гамов. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2013. – 140 с.
4. Грибов В. Д. Инновационный менеджмент: учеб. пособие для студентов вузов / В. Д. Грибов, Л. П. Никитина. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 311 с.

6.3. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины дисциплины «Инновации в гостиничном бизнесе»»

1. Кадакоева, Г.В. Инновационное предпринимательство: сущность, типология и возможности развития в условиях российских реалий (Электронный ресурс) / Г.В. Кадакоева //Вопросы инновационной экономики. №2(16). 2014. – С.3-12. (дата обращения: 08.04.2014) – Сайт журнала «Вопросы инновационной экономики». URL: <http://www.creativeconomy.ru/articles/32517/>
2. Маклашина, Л.Р. Роль инноваций в развитии туризма (Электронный ресурс) / Л.Р. Маклашина //Креативная экономика. №12(60). 2011. – С.130-136 (дата обращения: 15.02.2014) - Сайт журнала «Креативная экономика». URL: <http://www.creativeconomy.ru/articles/14023/>
3. Russian Economic Review – сайт журнала «Русское экономическое обозрение», посвящен вопросам развития экономики в целом, также рассматриваются проблемы развития сферы туризма (на англ.яз.) - Электронный ресурс. (дата обращения: 19.02.2014) - URL: <http://russianeconomicreview.com>

6.4 Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

www.unwto.org – Всемирная туристская организация (UNWTO)

www.rha.ru – Российская Гостиничная Ассоциация

www.russiatourism.ru - Федеральное агентство по туризму РФ

www.prohotel.ru. Информационно-справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

При проведении занятий используется аудитория, оборудованная проектором для отображения презентаций. Кроме того, при проведении лекций и практических занятий необходим компьютер с установленным на нем браузером и программным обеспечением для демонстрации презентаций (Power Point и др.).

Для самостоятельной работы студенту необходим доступ к ЭБС издательства «Юрайт» (biblio-online.ru), архиву исследовательских журналов JSTOR, МНБД Scopus и Web of Science. Персональные компьютеры, оснащенные операционной системой ОС MS Windows (XP и выше), программным обеспечением MS Office 2003–2010, доступом в Интернет через браузер Google Chrome или Opera, обновляемой антивирусной защитой Symantec Endpoint Protection.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Microsoft Office – Лицензия № 40001532 от 31.12.2007

Adobe Acrobat – Лицензия № 1118-1003-5566-8837-8180-7067 от 2010 г.

Abbyy Fine Reader – Лицензия № 09667 от 08.02.2006 Антивирус Kaspersky – Лицензия № 1894141205092525 от 05.12.2014

Microsoft Windows XP – Лицензия № 40001512 от 22.12.2005

MSDN (Microsoft Developer Network , Microsoft Dreamspark

Microsoft Academic Alliance) – Лицензия № 1203794656 от 01.01.2016

Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - Учебная версия бесплатная

Abbyy Lingvo – LMRC14000000946409109093 от 22.01.2010

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
 - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
 - экзамен и зачет проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;

- экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;

- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;

- в форме электронного документа;

- в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа;

- в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:

- устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;

- дисплеем Брайля PAC Mate 20;

- принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- для глухих и слабослышащих:

- автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;

- акустический усилитель и колонки;

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;

- компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1. Планы семинарских занятий и задания к ним

Семинар 1 Предпринимательство и инновация (2ч)

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия.
Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: **«Роль предпринимательства в развитии современного предприятия».**
2. Обсуждение следующих проблем:
Инновационность и предпринимательство как целевые задачи.
Суть и основные этапы цикла Кондратьева
Цель инновационного решения.
Внешние и внутренние источники инновационных идей и возможностей.
3. Подведение итогов семинарского занятия и объявление оценок

Литература:

Основная: 1, 2 Дополнительная: 1, 2, 7

Семинар 2 Инновационная политика (2ч)

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия.
Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: «Инновационный менеджмент как управление инновационным процессом».
2. Обсуждение следующих проблем:
 1. Понятийный аппарат инновационного менеджмента: новшество (новация), жизненный цикл, инновационный лаг, инновационная инфраструктура.
 2. Мотивация инновационной деятельности
 3. Субъекты инновационного рынка. Прогнозирование в инновационном менеджменте. Виды рисков. Современный менеджер-новатор, его цели и задачи в сфере гостеприимства
 4. Цели, задачи и система функций инновационного менеджмента.
 5. Приоритетные направления инновационного развития в России и за рубежом.
3. Подведение итогов семинарского занятия и объявление оценок

Литература:

Основная: 1, 2 Дополнительная: 1, 2, 7

Семинар 3 Выбор инновационной стратегии (2ч)

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия.
Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: «Особенности инновационного менеджмента и проективной деятельности в России «Управление инновациями и стратегическое управление».
2. Обсуждение следующих проблем:
 1. Инновационные стратегии, их значение и особенности в условиях рыночной экономики.
 2. Цели и фазы стратегического планирования.
 3. Формулировка и методы выбора инновационной стратегии.
3. Подведение итогов семинарского занятия и объявление оценок

Литература:

Основная: 1, 2 Дополнительная: 1, 2, 7

Семинар 4 Понятие и классификация маркетинговых инноваций.

Функции планирования и анализа инновационных процессов на предприятии (2ч)

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия.

Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: «Государственная поддержка инновационной деятельности.»

2. Обсуждение следующих проблем:

1. Методы оценки инновационной деятельности на государственном и корпоративном уровне

2. Содержание, цели и методы инновационной политики на международном, государственном и корпоративном уровнях.

3. Институциональные и законодательно-правовые условия проведения инновационной политики.

4. Факторы внешней среды, оказывающие прямое и косвенное влияние на формирование современной концепции инновационной политики. 5. Опыт внедрения нововведений в России, Японии, США, европейских странах.

3. Подведение итогов семинарского занятия и объявление оценок

Литература:

Основная: 1, 2 Дополнительная: 1, 2, 7

Семинар 5 Развитие конкуренции в инновационной деятельности (4ч)

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия.

Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: «Объединения предпринимательских организаций (консорциумы, концерны, холдинговые компании, финансово-промышленные группы, ассоциации), их роль в осуществлении инновационных идей».

2. Обсуждение следующих проблем:

1. Виды инноваций и их классификация.

2. Суть и характеристики инновационной организации.

3. Проблема оплаты труда в инновационных подразделениях.

4. Особенности управления объединениями предпринимательских организаций.

5. Инновационная деятельность малых предприятий и венчурных фирм.

3. Подведение итогов семинарского занятия и объявление оценок

Литература:

Основная: 1, 2 Дополнительная: 1, 2, 7

Семинар 6 Управление инновационным проектом (4ч)

Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: « Особенности разработки и внедрения организационных нововведений в индустрии гостеприимства».

2. Обсуждение следующих проблем:

1. Понятие, виды, структура и оформление инновационных проектов. 2. Специфические инструменты управления проектом.

3. Этапы создания и реализации инновационного проекта: исследование инвестиционных возможностей, технико-экономическое обоснование, бизнес-план, подготовка контрактной документации, подготовка проектной документации, строительные-монтажные работы (внедренческие работы), эксплуатация.
4. Участники и окружение (внутренняя и внешняя среда) инновационного проекта. Особенности рисков в туризме.
5. Перспективные инновационные проекты в социально-культурном сервисе туризме и гостеприимстве

Литература:

Основная: 1, 2 Дополнительная: 1, 2, 7

Семинар 7 Эффективность инновационного проекта (4ч)

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия.
Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: «Бизнес-план как один из основных документов планирования внедрения инноваций в организации, а также как важнейший инструмент привлечения инвесторов для финансирования инновационных проектов». «Инновационный портфель предприятия».
2. Обсуждение следующих проблем:
 1. Методические аспекты поиска новых идей и оригинальных способов преодоления проблем.
 2. Стратегии маркетинга в области новых продуктов.
 3. Особенности инноваций в производстве и в сфере услуг.
 4. Информационное обеспечение инновационной деятельности в туризме.
 5. Изобретательство, патентование как основные формы результата интеллектуального труда в процессе создания новшеств. Заслушивание и обсуждение сообщений на тему:
 6. Понятие оценки эффективности инновационных проектов.
 7. Критерии оценки инновационного проекта.
 8. Факторы неопределенности и риска, их учет при выборе проекта.
 9. Суть коммерческой эффективности проекта. Экономическая, социальная, экологическая эффективность.
3. Подведение итогов семинарского занятия и объявление оценок

Литература:

Основная: 1, 2 Дополнительная: 1, 2, 7

Семинар 8 Особенности инновационного менеджмента и маркетинга на предприятии социально-культурного сервиса, туризма и гостеприимства.(4ч)

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия.
Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: «Новые рыночные модели поведения предприятий и организаций». : «Развитие инновационного мышления и создание модели инновационного человека».
2. Обсуждение следующих проблем:

- 1 Лизинг, франчайзинг как быстро развивающиеся формы рынка инноваций.
2. Автоматизированные информационные системы обеспечения управления, их место и роль в инновационном менеджменте и маркетинге предприятий и организаций. 1.
3. Инновационная культура менеджера.
4. Личность и ценностный аспект инновационного поведения.

3. Подведение итогов семинарского занятия и объявление оценок

Литература:

Основная: 1, 2 Дополнительная: 1, 2, 7

Семинар 9 Инновационная практика зарубежной и российской экономики (4ч)

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия.
Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: «Новые рыночные модели поведения предприятий и организаций». : «Инноград «Сколоково»: перспективы, риски, актуальное состояние.».
2. Обсуждение следующих проблем:
 1. Понятие конкуренции в инновационной деятельности. 2. Интеллектуальная собственность как источник повышения конкурентоспособности инновации и источник дивидендов для автора и творческого коллектива.
 3. Конкуренция как инструмент повышения качества продукции. 4. Конкурсы инновационных проектов как один из видов конкуренции, методы их организации, их роль в инновационной деятельности.
 4. Государственная инновационная политика Российской Федерации на современном этапе, законодательство, стратегия модернизации российской экономики, реформирование системы образования, культуры.
 5. Инновационные организации, профессиональные ассоциации: инновационные цели, задачи, программы, проекты.
 6. Роль профессиональных конкурсов, премий в инновационном развитии отрасли.
 7. Инновации в сфере гостеприимства: на предприятиях размещения и общественного питания; инновации в сфере досуга и развлечений;
 8. Инновационные проекты Москвы по превращению столицы в международный туристский центр.

3. Подведение итогов семинарского занятия и объявление оценок

Литература:

Основная: 1, 2 Дополнительная: 1, 2, 7

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Требования к написанию доклада

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;

3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке доклада используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста:
 - актуальность проблемы и темы;
 - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
 - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы:
 - соответствие плана теме доклада;
 - соответствие содержания теме и плану доклада;
 - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом;
 - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
 - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников:
 - круг, полнота использования литературных источников по проблеме;
 - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению:
 - правильное оформление ссылок на используемую литературу;
 - грамотность и культура изложения;
 - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
 - соблюдение требований к объему доклада;
 - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность:
 - отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;
 - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;
 - литературный стиль.

Требования к контрольной работе

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д. При оценке контрольной преподаватель руководствуются следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- обучающийся анализирует материал;

- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
 - обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
 - контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
 - автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.
- Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения

правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

При выявлении заданий, выполненных самостоятельно, преподаватель вправе провести защиту студентами своих работ. По результатам защиты преподаватель выносит решение либо о зачете контрольной работы, либо об ее возврате с изменением варианта. Защита контрольной работы предполагает свободное владение студентом материалом, изложенным в работе и хорошее знание учебной литературы, использованной при написании.

Требования к выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Тестовый метод контроля качества обучения имеет ряд несомненных преимуществ перед другими педагогическими методами контроля: высокая научная обоснованность теста; технологичность; точность измерений; наличие одинаковых для всех испытуемых правил проведения испытаний и правил интерпретации их результатов;

хорошая сочетаемость метода с современными образовательными технологиями.

Основные принципы тестирования следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;
- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;
- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;
- систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;
- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего государственного образовательного стандарта. К принципам тестирования примыкают принципы построения тестовых заданий, включающие в себя следующие принципы:

- коллегиальная подготовка тестовых заданий - позволяет существенно уменьшить важнейший недостаток индивидуального контроля знаний – его субъективность.

- централизованное накопление тестовых заданий - составленные и отобранные экспертами тестовые задания должны храниться в базе данных системы тестирования, обрабатываться педагогом по соответствующей дисциплине с целью устранения возможных дублирований заданий.
- унификация инструментальных средств подготовки тестовых заданий - образовательные учреждения должны использовать унифицированное программное обеспечение систем тестирования, инвариантное к предметной области.

Методические аспекты контроля знаний включают:

1. Выбор типов и трудности тестовых заданий («что контролировать?»). Набор тестовых заданий должен соответствовать цели контроля на данном этапе учебного процесса. Так на этапе восприятия, осмысления и запоминания оценивается уровень знаний обучающегося о предметной области и понимания основных положений. Способность обучающегося применять полученные знания для решения конкретных задач, требующих проявления познавательной самостоятельности, оценивается как соответствие требуемым навыкам и/или умениям.

2. Планирование процедуры контроля знаний («когда контролировать?»). Учебный процесс принято рассматривать как распределенный во времени процесс формирования требуемых знаний, навыков и умений. Соответственно этому, выделяют следующие четыре этапа контроля знаний.

1. Исходный (предварительный) контроль. Данный контроль проводится непосредственно перед обучением, имея целью оценить начальный уровень знаний обучающегося и соответственно планировать его обучение.
2. Текущий контроль. Осуществляется в ходе обучения и позволяет определить уровень усвоения обучающимся отдельных разделов учебного материала, а затем на этой основе скорректировать дальнейшее изучение предмета.
3. Рубежный контроль. Проводится по завершении определенного этапа обучения служит цели оценки уровня знаний обучающегося по теме или разделу курса.

Итоговый контроль. Позволяет оценить знания, умения и навыки обучающегося по курсу в целом.

2. Формирование набора адекватных тестовых заданий («как контролировать?»).

Используются следующие формы тестовых заданий:

- цепные задания - задания, в которых правильный ответ на последующее задание зависит от ответа на предыдущее задание;
- тематические задания - совокупность тестовых заданий любой формы, разработанных для контроля знаний обучающихся по одной изученной теме. Задания могут быть цепными и тематическими одновременно, если их цепные свойства имеют место в рамках одной темы;
- текстовые задания - совокупность заданий, созданных для контроля знаний обучающихся конкретного учебного текста, текстовые задания удобны для проверки классификационных знаний;
- ситуационные задания - разрабатываются для проверки знаний и умений обучающихся действовать в практических, экстремальных и других ситуациях, а также для интегрального контроля уровня знаний обучающихся. Каждая из рассмотренных форм тестовых заданий имеет несколько вариантов. Например, возможны задания с выбором одного правильного ответа, с выбором одного наиболее правильного ответа и задания с выбором нескольких правильных ответов. Последний вариант является наиболее предпочтительным.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

- закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т. п. Тестовое задание, содержащее вопрос

в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представляют несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

– открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и, графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

– установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

– установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Приложение 1

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Инновации в гостиничном бизнесе» является частью блока дисциплин Б1.В.ДВ.07.01 учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело. Дисциплина реализуется на факультете ФИПП кафедрой Общественных связей, туризма и гостеприимства

Цель дисциплины: дать студентам знания, необходимые для анализа современных бизнес - тенденций в гостиничной индустрии, в системе экономических отношений и мировом разделении труда; инновационных подходов в развитии гостиничного дела;

-сформировать у студентов навыки и умения находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области гостиничной деятельности с использованием современных информационно-коммуникационных и инновационных технологий;

- способствовать овладению студентами методами анализа, исследования и мониторинга рынка гостиничных услуг.

Задачи дисциплины:

- ознакомление со специальной терминологией дисциплины;

- формирование представлений о современных бизнес - тенденциях развития индустрии гостеприимства, о влиянии инноваций на рынке гостиничных услуг;

- обучение практическим приемам анализа инновационной деятельности в сфере гостеприимства;

- овладение приемами и методами исследования и мониторинга рынка гостиничных услуг;

- иметь представление о государственном регулировании в сфере инноваций и интеллектуальной собственности;

- ознакомление с новыми технологиями организации сотрудничества между туристскими и гостиничными предприятиями;

- анализ инновационных тенденций в гостиничном бизнесе;

- обеспечение комплексного, системного подхода при решении оперативных управленческих и инновационных задач в области гостиничной деятельности
Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

ПКУ 2.2 Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности

В результате изучения дисциплины бакалавр должен:

Знать: принципы и методы научного анализа; основные инновационные технологии применяемые в гостиничной индустрии

Уметь: использовать инновационные технологии в деятельности гостиничного предприятия, разрабатывать конкретный гостиничный продукт на основе инновационных технологий

Владеть: навыками применения инноваций в индустрии гостеприимства, создании инновационных гостиничных продуктов с использованием коммуникативных технологий.

Рабочей программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме экзамена

Общая трудоемкость освоения дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных единицы

УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания кафедры
№ __ 1 __ от __ 31 августа 2020г. __

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочей программе дисциплины

на 2020/2021 учебный год

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1	Приложение №1	31.08.20г.	№ 1

1. Структура дисциплины (к п. 2 РПД на 2020)¹**Структура дисциплины для очной формы обучения
(2020 год набора)**

составляет 3 зачетных единицы, 114 часов. в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 42 ч., самостоятельная работа обучающихся 72ч

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации <i>(по семестрам)</i>
			Контактная				Промежуточная аттестация	Самостоятель-ная работа	
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия			
1	Предпринимательство и инновация	8	2	2				8	Проверка индивидуальных сообщений – рабочей тетради, опрос.
2	Инновационная политика	8	2	2				8	Обсуждение докладов, проверка индивидуальных сообщений, беседа.
3	Выбор инновационной стратегии	8	2	2				8	Обсуждение докладов, проверка рабочей тетради, опрос
4	Понятие и классификация маркетинговых инноваций. Функции планирования и	8	2	2				8	Проверка рабочей тетради. Опрос. Контрольная работа

¹ Включается при необходимости - в случае изменения распределения часов в учебном плане.

	анализа инновационных процессов на предприятии								
5	Развитие конкуренции в инновационной деятельности	8	2	4				8	Опрос, проверка рабочей тетради.
6	Управление инновационным проектом	8	2	4				8	Проверка рабочей тетради, опрос, обсуждение докладов.
7	Эффективность инновационного проекта	8	2	2				8	Проверка рабочей тетради, индивидуальный опрос, проверка отчета.
8	Особенности инновационного менеджмента и маркетинга на предприятии социально-культурного сервиса, туризма и гостеприимства.	8	2	4				8	Проверка рабочей тетради, опрос, обсуждение докладов.
9	Инновационная практика зарубежной и российской экономики	8	2	2				8	Проверка рабочей тетради, опрос, обсуждение докладов Контрольное тестирование
	Зачет с оценкой	8							Опрос по билетам
	итоги:		18	24				72	

2. В п.4 «Образовательные технологии» вносятся следующие изменения.

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ. для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;

- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

3. В п.6.2 «Перечень БД и ИСС» вносятся следующие изменения.

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

3. В п.7 «Состав программного обеспечения (ПО)» вносятся следующие изменения.

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное

13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное
17	Zoom	Zoom	лицензионное