

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**  
**И.о. декана факультета**  
**социально-культурного**  
**сервиса и туризма**  
**к.э.н., доцент Иволга А.Г.**  
**«20» мая 2022 г.**

---

**Рабочая программа дисциплины**

**Б1.В.11 ИННОВАЦИИ В СЕРВИСЕ**

---

Шифр и наименование дисциплины

**43.03.03 Гостиничное дело**

---

Код и наименование направления подготовки

**Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных  
комплексов**

---

Профиль подготовки

**Программа академического бакалавриата**

---

Ориентация ОП ВО в зависимости от вида профессиональной деятельности

**Бакалавр**

---

Квалификация выпускника

**Очная, заочная**

---

Форма обучения

**2022**

---

год набора

Ставрополь, 2022

### 1. Цель дисциплины

Целями дисциплины Б1.В.11 «Инновации в сервисе» являются изучение инновационной деятельности в сфере сервиса, позволяющей предприятиям, оказывающим сервисные услуги, эффективно существовать на рынке и получать соответствующую прибыль, изучение инноваций, положительно сказывающихся на работе как всей отрасли, так и внутриотраслевой составляющей, а также получение знаний и навыков по созданию различных ведущих инновационных проектов и управлению ими.

### 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОПОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код(ы) и наименование (-ия) индикатора(ов) достижения компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.2. Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения;	<b>Знания:</b> способов оптимального решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения
		<b>Умения:</b> использовать способы оптимального решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения
		<b>Навыки:</b> применять способы оптимального решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения
ПК-2 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства	ПК-2.2 Осуществляет текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства.	<b>Знания:</b> законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; основы туристской индустрии; нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий
		<b>Умения:</b> законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; основы туристской индустрии; нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий
		<b>Навыки:</b> осуществлять общее руководство хозяйственной и финансово-экономической деятельности туристского предприятия и его подразделений

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.11 «Инновации в сервисе» является дисциплиной вариативной части.

Изучение дисциплины осуществляется:

- для студентов очной формы обучения в 8 семестре;
- для студентов заочной формы обучения на 4 курсе.

Для освоения дисциплины Б1.В.11 «Инновации в сервисе» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин 3 и 5 семестров:

- Техника и технология сервисной деятельности;
- Менеджмент в сервисе.

Освоение дисциплины Б1.В.11 «Инновации в сервисе» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

- Преддипломная практика;
- Научно-исследовательская работа.

**4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины «Инновации в сервисе» в соответствии с рабочим учебным планом составляет 108 час. (3 з.е.). Распределение по видам работ представлено в таблицах.

#### Очная форма обучения

Семестр	Трудоемкость час/з.е	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
8	108/3	18	36	-	54	-	Зачет
<i>в т.ч. часов в интерактивной форме</i>		4	6	-	-	-	-
<i>практической подготовки</i>		12	24	-	48	-	-

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации и перед экзаменом	Экзамен
8	108/3	-	-	0,12	-	-	-

#### Заочная форма обучения

Курс	Трудоемкость час/з.е	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
4	108/3	4	8	-	92	4	Зачет, контрольная работа
<i>в т.ч. часов в интерактивной форме</i>		2	4	-	-	-	-
<i>практической подготовки</i>		2	4	-	46	-	-

Курс	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации и перед экзаменом	Экзамен
4	108/3	-	-	0,12	-	-	-

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

**Очная форма обучения**

№ п/п	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа			
1	Сущность инновационной деятельности	8	2	2	-	4	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	УК-2.2; ПК-2.2
2	Инновационный процесс: этапы и характеристика	10	2	2	-	6	Тестирование	Комплект тестовых заданий	УК-2.2; ПК-2.2
3	Инновационная инфраструктура	8	2	2	-	4	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	УК-2.2; ПК-2.2
4	Исследования и разработки в инновационной деятельности	8	2	2	-	4	Контрольная работа	Перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	УК-2.2; ПК-2.2
5	Инновационные проекты в социально-культурном сервисе	8	-	4	-	4	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	УК-2.2; ПК-2.2
6	Управление инновациями	10	2	4	-	4	Деловая игра	Комплект типовых игр	УК-2.2; ПК-2.2
7	Предпринимательство как способ реализации инновации	8	2	2	-	4	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	УК-2.2; ПК-2.2
8	Финансирование инновационной деятельности	12	2	4	-	6	Контрольная работа	Перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	УК-2.2; ПК-2.2
9	Инновационная деятельность организации социально-культурного сервиса и туризма	10	2	4	-	4	Деловая игра	Комплект типовых игр	УК-2.2; ПК-2.2
10	Организация системы внутрифирменных инноваций	10	-	4	-	6	Проект	Перечень тем для проекта	УК-2.2; ПК-2.2

№ п/п	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа			
11	Государственная политика в области инновационной деятельности	8	2	2	-	4	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	УК-2.2; ПК-2.2
12	Зарубежный опыт инновационной деятельности	8	-	4	-	4	Контрольная работа	Перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	УК-2.2; ПК-2.2
	<b>Практическая подготовка</b>	84	12	24		48			
	<b>Промежуточная аттестация</b>	-	-	-	-	-	Зачет	Вопросы и задания к зачету	УК-2.2; ПК-2.2
	<b>Итого</b>	108	18	36	-	54	-		

#### Заочная форма обучения

№ п/п	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа			
1	Сущность инновационной деятельности	11	2	2	-	7	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	УК-2.2; ПК-2.2
2	Инновационный процесс: этапы и характеристика	7	-	-	-	7	Тестирование	Комплект тестовых заданий	УК-2.2; ПК-2.2
3	Инновационная инфраструктура	6	-	-	-	6	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	УК-2.2; ПК-2.2
4	Исследования и разработки в инновационной деятельности	7	-	-	-	7	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	УК-2.2; ПК-2.2
5	Инновационные проекты в социально-культурном сервисе	8	2	-	-	6	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	УК-2.2; ПК-2.2

№ п/ п	Разделы дисциплины и темы занятий	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Коды формируемых компетенций
		Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа			
6	Управление инновациями	9	-	2	-	7	Деловая игра	Комплект типовых игр	УК-2.2; ПК-2.2
7	Предпринимательство как способ реализации инновации	6	-	-	-	6	Тестирование	Комплект тестовых заданий	УК-2.2; ПК-2.2
8	Финансирование инновационной деятельности	8	-	-	-	8	Тестирование	Комплект тестовых заданий	УК-2.2; ПК-2.2
9	Инновационная деятельность организации социально-культурного сервиса и туризма	10	-	2	-	8	Деловая игра	Комплект типовых игр	УК-2.2; ПК-2.2
10	Организация системы внутрифирменных инноваций	8	-	2	-	6	Проект	Перечень тем для проекта	УК-2.2; ПК-2.2
11	Государственная политика в области инновационной деятельности	7	-	-	-	7	Собеседование	Перечень вопросов для собеседования	УК-2.2; ПК-2.2
12	Зарубежный опыт инновационной деятельности	8	-	-	-	8	Тестирование	Комплект тестовых заданий	УК-2.2; ПК-2.2
	<b>Практическая подготовка</b>	52	2	4		46			
	<b>Подготовка контрольной работы по всем разделам дисциплины</b>	9	-	-	-	9	Контрольная работа	Перечень вопросов и заданий для проведения контрольной работы	УК-2.2; ПК-2.2
	<b>Промежуточная аттестация</b>	4	-	-	-	4	Зачет	Вопросы и задания к зачету	УК-2.2; ПК-2.2
	<b>Итого</b>	108	4	8	-	92	-		

### 5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий\*

Тема лекции (и/или наименование раздела) (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интер. занятий / практическая подготовка	
		очная форма	заочная форма
Сущность инновационной деятельности <i>(лекция-визуализация)</i>	Предпосылки осуществления и основные понятия инновационной деятельности. Классификация, кодирование инноваций. Новизна как основная характеристика инноваций. Теория длинных волн и инновации. Характеристика современных технологий.	2	2/2/2
Инновационный процесс: этапы и характеристика <i>(лекция-визуализация)</i>	Сущность и формы инновационного процесса. Распространение и диффузия нововведений. Субъекты инновационного процесса.	2/2/4	-
Инновационная инфраструктура	Понятие инновационной инфраструктуры. Элементы инновационной инфраструктуры и их характеристика.	2/-/2	-
Исследования и разработки в инновационной деятельности	Исследование и разработки как основа эффективности бизнеса. Роль и масштабы исследовательской деятельности в СКСиТ. Оценка результатов исследований.	2	-
Инновационные проекты в социально-культурном сервисе	Проектное управление: концепция и принципы. Понятие и сущность инновационного проекта. Классификация и субъекты инновационных проектов. Финансирование и экспертиза инновационных проектов. Экономическая эффективность инновационного проекта.	-	2
Управление инновациями <i>(лекция-визуализация)</i>	Инновационный менеджмент: сущность, функции и элементы. Соппротивление инновациям: природа и методы управления. Основные принципы внедрения инноваций. Типы людей по их отношению к инновациям.	2/2/4	-
Предпринимательство как способ реализации инновации	Предприниматель и предпринимательство. Стадии предпринимательской деятельности. Предпринимательская среда и её составляющие. Виды предпринимательства в социально-культурном сервисе и туризме. Предпринимательское управление на рынке услуг.	2/-/2	-
Финансирование инновационной деятельности	Источники финансирования и их характеристика. Виды деятельности по финансированию инноваций. Венчурный капитал как основной источник финансирования инноваций.	2	-
Инновационная деятельность организации социально-культурного сервиса и туризма	Причины и направления инновационной деятельности в сфере сервиса и туризма. Специфика и этапы разработки нового продукта социально-культурного сервиса и туризма. Внедрение нового продукта социально-культурного сервиса и туризма на рынок.	2	-
Государственная политика в области инновационной деятельности	Предпосылки и основные положения государственной политики в области инноваций. Основные государственные органы, регулирующие инновационную деятельность. Функции, формы и	2	-

Тема лекции (и/или наименование раздела) (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интер. занятий / практическая подготовка	
		очная форма	заочная форма
	направления государственной поддержки инновационной деятельности в России.		
<b>Итого</b>		<b>18/4/12</b>	<b>4/2/2</b>

**5.2. Практические (семинарские) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме\***

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий*)	Всего, часов / часов в интерактивных занятиях / практическая подготовка	
		очная форма	заочная форма
Сущность инновационной деятельности	<u>Практическое занятие.</u> Сущность инновационной деятельности	2/-/2	2/-/2
Инновационный процесс: этапы и характеристика	<u>Практическое занятие.</u> Инновационный процесс: этапы и характеристика	2/-/2	-
Инновационная инфраструктура	<u>Практическое занятие.</u> Инновационная инфраструктура	2/-/4	-
Исследования и разработки в инновационной деятельности	<u>Контрольная работа № 1.</u>	2	-
Инновационные проекты в социально-культурном сервисе	<u>Практическое занятие.</u> Инновационные проекты в социально-культурном сервисе	4/-/4	-
Управление инновациями	<u>Практическое занятие.</u> Управление инновациям <i>(деловая игра)</i>	4/2/2	2/-/2
Предпринимательство как способ реализации инновации	<u>Практическое занятие.</u> Предпринимательство как способ реализации инновации	2/-/2	-
Финансирование инновационной деятельности	<u>Контрольная работа № 2.</u>	4	-
Инновационная деятельность организации социально-культурного сервиса и туризма	<u>Практическое занятие.</u> Инновационная деятельность организации социально-культурного сервиса и туризма <i>(деловая игра)</i>	4/2/4	2/2/-
Организация системы внутрифирменных инноваций	<u>Практическое занятие.</u> Организация системы внутрифирменных инноваций <i>(разработка проекта)</i>	4/2/4	2/2/-
Государственная политика в области инновационной деятельности	<u>Практическое занятие.</u> Государственная политика в области инновационной деятельности	2	-
Зарубежный опыт инновационной деятельности	<u>Контрольная работа № 3.</u>	4	-



<b>Итого</b>		<b>36/6/24</b>	<b>8/4/4</b>
--------------	--	----------------	--------------

### 5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом предусмотрен (не предусмотрен)

### 5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Виды самостоятельной работы	Очная форма, часов		Заочная форма, часов	
	к текущему контролю	к зачету	к текущему контролю	к зачету
Подготовка к собеседованию	20	-	33	-
Подготовка к деловой игре	8	-	15	-
Подготовка к проекту	6	-	6	-
Подготовка к тестированию	6	-	29	-
Подготовка к контрольной работе	14	-	9	-
Подготовка к зачету	-	-	-	4
<b>Итого</b>	<b>54</b>	<b>-</b>	<b>92</b>	<b>4</b>

### 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Инновации в сервисе» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Инновации в сервисе»
2. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Инновации в сервисе»
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Инновации в сервисе»
4. Методические рекомендации по написанию статьи.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить темы дисциплины по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		Основная (из п.8 РПД)	Дополнительная (из п.8 РПД)	Интернет-ресурсы (из п.9 РПД)
1	Сущность инновационной деятельности	1,2	4,5	<a href="http://portal-u.ru">http://portal-u.ru</a>
2	Инновационный процесс: этапы и характеристика	1,2	4	-
3	Инновационная инфраструктура	1,2	1,2	-
4	Исследования и разработки в инновационной деятельности	1,2	4,5,6	<a href="http://portal-u.ru">http://portal-u.ru</a> <a href="https://foresight-journal.hse.ru">https://foresight-journal.hse.ru</a>
5	Инновационные проекты в социально-культурном сервисе	1,3	2,3	<a href="https://foresight-journal.hse.ru">https://foresight-journal.hse.ru</a>



**Заочная форма обучения**

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Курсы				
		1	2	3	4	5
УК-2.2. Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения;	Интернет-предпринимательство			+		
	Технологическое предпринимательство			+		
	Инновации в сервисе				+	
	Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг				+	
	Организационно-управленческая практика			+		
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					
	Регионоведение			+		
	Стилистика				+	
ПК-2.2 Осуществляет текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса				+	
	Организация работы АХС в гостинице				+	
	Бухгалтерский учет в сфере гостиничной деятельности			+		
	Инновации в сервисе				+	
	Основы проектирования гостинично-ресторанных услуг				+	
	Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности в социально-культурном сервисе и туризме				+	
	Финансово-экономический анализ деятельности предприятий в социально-культурном сервисе и туризме				+	
	Преддипломная практика					+
	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					

**7.2 Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Инновации в сервисе» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Инновации в сервисе» проводится в виде зачета.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются

оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО».

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

### **Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения**

Для студентов **очной формы обучения** знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

<b>№ контрольной точки</b>	<b>Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>
1.	Контрольная работа № 1 по темам 1-4	20
	Контрольная работа № 2 по темам 5-8	20
	Контрольная работа № 3 по темам 9-12	20
<b>Сумма баллов по итогам текущего контроля</b>		60
Активность на лекционных занятиях		10
Результативность работы на практических занятиях		15
Поощрительные баллы (подготовка рефератов, сопровождаемых презентацией)		15
<b>Итого</b>		<b>100</b>

### **Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций**

Для студентов **очной формы обучения** знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

**Критерии оценки посещения и работы на лекционных занятиях (max 10 баллов)**

**10 баллов** – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя.

**-1 балл** – за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

**Результативность работы на практических занятиях (max – 15 баллов)** оценивается преподавателем по результатам собеседований, а также по качеству прохождения деловой игры, выполнения проекта и решения теста по дисциплине:

**0,5 балла (знания)** – за ответ на собеседовании (**max – 2,5 балла за 5 собеседований**).

Баллы за собеседования складываются следующим образом:

**0,5 балла:**

- излагаемый материал является фактически верным, допускаются негрубые фактические неточности, непринужденные ответы на поставленные вопросы;
- грамотное изложение материала, доступный, интересный и логичный стиль изложения;
- проявление инициативы, использование творческого подхода при выполнении сложных заданий, навыки работы в коллективе, организационные способности.

**0 баллов:**

- усвоение основного материала на низком уровне;
- при ответе на вопросы и задания явное непонимание предмета;
- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

**1,5 балл (знания)** – за выполнение теста (**max – 1,5 балл** за 1 тест).

Баллы за выполнение теста складываются следующим образом:

1,5 балла выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 85% тестовых заданий;

1 балл выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 65% тестовых заданий;

0,5 балла выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 50 % тестовых заданий

0 баллов выставляется при условии правильного ответа студента менее, чем на 50 % тестовых заданий.

**3 балла (умения)** – за прохождение деловой игры (**max – 6 баллов** за 2 игры).

Баллы за деловую игру складываются следующим образом:

*Оценка «отлично» - 3 балла:*

- даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные задачи;
- при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами;
- ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности;
- показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии;
- проявлены личностные и организаторские качества.

*Оценка «хорошо» - 2 балла:*

- даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы;
- при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами;
- ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

*Оценка «удовлетворительно» - 1 балл:*

- даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования;
- при ответах не выделялось главное;
- ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности;
- на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

*Оценка «неудовлетворительно» - 0 баллов:*

- усвоение основного материала на низком уровне;
- при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания;
- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

**5 баллов (навыки)** – за разработку проекта и публичное выступление с ним (**max – 5 баллов** за 1 проект).

Критерии оценивания проекта

Критерии		Максимальное количество баллов
1	Планирование и раскрытие плана, развитие темы	1
2	Сбор информации. Выбор и использование методов и приемов	1
3	Анализ информации. Организация письменной работы	1
4	Анализ процесса и результата	1

5	Личное участие	1
Итого		5

*1. Планирование и раскрытие плана развития темы.*

Высший балл ставится, если студент определяет и четко описывает цели своего проекта, дает последовательное и полное описание того, как он собирается достичь этих целей, причем реализация проекта полностью соответствует предложенному им плану.

*2. Сбор информации. Выбор и использование методов и приемов.*

Высший балл ставится, если персональный проект содержит достаточное количество относящейся к делу информации и ссылок на различные источники; если проект полностью соответствует целям и задачам, определенным автором, причем выбранные и эффективно использованные средства приводят к созданию итогового продукта высокого качества.

*3. Анализ информации. Организация письменной работы.*

Высший балл по этому критерию ставится, если проект четко отражает глубину анализа и актуальность собственного видения идей студентом, при этом содержит по-настоящему личностный подход к теме, если структура проекта и письменной работы (отчета) отражает логику и последовательность работы; если использованы адекватные способы представления материала (диаграммы, графики, сноски, макеты, модели и т.п.)

*4. Анализ процесса и результата.*

Высший балл ставится, если студент последовательно и полно анализирует проект с точки зрения поставленных целей, демонстрирует понимание общих перспектив, относящихся к выбранному пути.

*5. Личное участие.*

Считается в большей степени успешной такая работа в которой присутствует собственный интерес автора, энтузиазм, активное взаимодействие с участниками и потенциальными потребителями конечного продукта, и, наконец, если студент обнаружил собственное мнение в ходе выполнения проекта.

Рейтинговая оценка знаний при проведении текущего контроля успеваемости **на контрольных точках** позволяет обучающемуся набрать до 60 баллов. Знания, умения и навыки по формируемым компетенциям оцениваются по результатам выполнения письменной контрольной работы (контрольная точка), которая включает теоретические вопросы (оценка знаний) и практико-ориентированное задание (оценка умений и навыков).

Критерии оценки ответа на теоретические вопросы (3 вопроса – max 6 баллов) (знания):

**2 балла** – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

**1 балл** – при полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более четырех неточностей;

**0 баллов** – при полном отсутствии текста (ответа), имеющего отношение к вопросу.

**Практико-ориентированные задания** – задания, направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности.

Критерии оценки ответа на практическое задание (1 задание - max 14 баллов) (умения, навыки):

**14 баллов.** При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

**12-13 баллов.** При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны правильные выводы.

**10-11 баллов.** При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

**5-9 баллов.** При выполнении задания допущены незначительные ошибки, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

**2-3 балла.** Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы.

**0 баллов.** Задание не выполнено.

**Поощрительный баллы** начисляются за подготовку статьи – **max 15** баллов.

**Статья** – средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить ее анализ с использованием знаний, умений и навыков, приобретаемых в рамках изучения предыдущих и данной дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Критерии оценки

15 баллов. Статья объемом не менее 4 страниц демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит оригинальный анализ проблемы, подтвержденный статистическими и/или отчетными данными, графическим материалом. В ней рассмотрены возможные пути решения проблемы, сформулировать правильные выводы и предложения, отражающие авторскую точку зрения.

10 баллов. Статья объемом не менее 3 страниц демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит типовой анализ проблемы, подтвержденный статистическими и/или отчетными данными. В ней рассмотрены возможные пути решения проблемы, сформулировать правильные выводы и предложения.

5 балл. Статья объемом не менее 2 страниц представлена в виде тезисов, демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит анализ проблемы, подтвержденный отдельными статистическими и/или отчетными данными. В ней сформулированы правильные выводы и предложения.

**Поощрительные баллы за подготовку реферата, сопровождаемого презентацией (max – 15 баллов).** (*max – 3 реферата по 5 баллов*)

**Реферат** – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Критерии оценки реферата, сопровождаемого презентацией

5 баллов. Выступление демонстрирует умение правильно использовать в устной речи специальные термины и понятия, показатели; синтезировать, анализировать, обобщать представленный материал, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать правильные выводы; аргументировать собственную точку зрения, активно использовать самостоятельно подготовленную презентацию.

4 баллов. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи.

3 балла. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи; обучающийся не всегда правильно использует в устной речи специальные термины и понятия, показатели; допущены ошибки в самостоятельно подготовленной презентации.

2 балла. Выступление демонстрирует умение правильно использовать специальные термины и понятия, показатели изучаемой дисциплины, но не содержит элементов самостоятельной проработки используемого материала.

При проведении итоговой аттестации «зачет» преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки «зачет» по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость зачет не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче зачета к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на зачете и сумма баллов переводится в оценку.

### Критерии и шкалы оценивания ответа на зачете

По дисциплине «Организация обслуживания в сфере общественного питания» к зачету допускаются студенты, выполнившие и сдавшие практические работы по дисциплине, имеющие ежемесячную аттестацию и наличие по текущей успеваемости более 45 баллов. Студентам, набравшим более 55 баллов, зачет выставляется по результатам текущей успеваемости, студенты, набравшие от 45 до 54 баллов, сдают зачет по вопросам, предусмотренным РПД.

Результат текущего контроля для студентов заочной формы обучения складывается из оценки результатов обучения по всем разделам дисциплины и включает контрольную работу (максимум 60 баллов), выполненную студентом в рамках самостоятельной подготовки к промежуточной аттестации, посещение лекций (максимум 10 баллов), результативность работы на практических занятиях (максимум 15 баллов), поощрительные баллы за написание статьи (максимум 15 баллов).

#### Критерии оценки посещения и работы на лекционных занятиях (максимум 10 баллов)

**10 баллов** – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя.

**-1 балл** – за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

**0,5 балла (знания)** – за ответ на собеседовании (**максимум – 2,5 балла за 5 собеседований**).

Баллы за собеседования складываются следующим образом:

*0,5 балла:*

- излагаемый материал является фактически верным, допускаются негрубые фактические неточности, непринужденные ответы на поставленные вопросы;
- грамотное изложение материала, доступный, интересный и логичный стиль изложения;
- проявление инициативы, использование творческого подхода при выполнении сложных заданий, навыки работы в коллективе, организационные способности.

*0 баллов:*

- усвоение основного материала на низком уровне;
- при ответе на вопросы и задания явное непонимание предмета;
- неясность и примитивность изложения материала;
- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

**0,5 балл (знания)** – за выполнение теста (**максимум – 2 балла за 4 теста**).

Баллы за выполнение теста складываются следующим образом:

0,5 балла выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 85% тестовых заданий;

0,25 балла выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 65% тестовых заданий;

0 баллов выставляется при условии правильного ответа студента не менее, чем на 50 % тестовых заданий

**2,5 балла (умения)** – за прохождение деловой игры (**максимум – 5 баллов за 2 игры**).

Баллы за деловую игру складываются следующим образом:

*Оценка «отлично» - 2,5 балла:*

- даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные задачи;
- при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами;
- ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности;
- показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии;
- проявлены личностные и организаторские качества.

*Оценка «хорошо» - 2 балла:*

- даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы;



-при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами;

- ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

*Оценка «удовлетворительно» - 1 балл:*

- даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования;

- при ответах не выделялось главное;

- ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности;

- на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

*Оценка «неудовлетворительно» - 0 баллов:*

- усвоение основного материала на низком уровне;

- при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания;

- неясность и примитивность изложения материала;

- неумение работать с группой и невыполнение предложенных заданий.

**5,5 балла (навыки)** – за разработку проекта и публичное выступление с ним (**max – 5,5** баллов за 1 проект).

Критерии оценивания проекта

Критерии		Максимальное количество баллов
1	Планирование и раскрытие плана, развитие темы	1,5
2	Сбор информации. Выбор и использование методов и приемов	1
3	Анализ информации. Организация письменной работы	1
4	Анализ процесса и результата	1
5	Личное участие	1
Итого		5,5

#### *1. Планирование и раскрытие плана развития темы.*

Высший балл ставится, если студент определяет и четко описывает цели своего проекта, дает последовательное и полное описание того, как он собирается достичь этих целей, причем реализация проекта полностью соответствует предложенному им плану.

#### *2. Сбор информации. Выбор и использование методов и приемов.*

Высший балл ставится, если персональный проект содержит достаточное количество относящейся к делу информации и ссылок на различные источники; если проект полностью соответствует целям и задачам, определенным автором, причем выбранные и эффективно использованные средства приводят к созданию итогового продукта высокого качества.

#### *3. Анализ информации. Организация письменной работы.*

Высший балл по этому критерию ставится, если проект четко отражает глубину анализа и актуальность собственного видения идей студентом, при этом содержит по-настоящему личный подход к теме, если структура проекта и письменной работы (отчета) отражает логику и последовательность работы; если использованы адекватные способы представления материала (диаграммы, графики, сноски, макеты, модели и т.п.)

#### *4. Анализ процесса и результата.*

Высший балл ставится, если студент последовательно и полно анализирует проект с точки зрения поставленных целей, демонстрирует понимание общих перспектив, относящихся к выбранному пути.

#### *5. Личное участие.*

Считается в большей степени успешной такая работа в которой присутствует собственный интерес автора, энтузиазм, активное взаимодействие с участниками и потенциальными потребителями конечного продукта, и, наконец, если студент обнаружил собственное мнение в ходе выполнения проекта.

**Контрольная работа** направлена на проверку результатов обучения по заданным компетенциям и включает теоретические вопросы (оценка знаний) и практико-ориентированные задания (оценка умений и навыков).

**Критерии оценки ответа на теоретические вопросы (5 вопросов - max 25 баллов) (знания):**

**5 баллов** – при полном знании и понимании содержания раздела, отсутствии ошибок, неточностей, демонстрации студентом системных знаний и глубокого понимания закономерностей; при проявлении студентом умения самостоятельно и творчески мыслить;

**4 балла** – при полном содержательном ответе, отсутствии ошибок в изложении материала и при наличии не более четырех неточностей;

**3 балла** – показано понимание, но неполное знание вопроса, недостаточное умение формулировать свои знания по данному разделу;

**2 балла** – при несоответствии ответа, либо при представлении только плана ответа;

**1 балл** – при полном несоответствии всем критериям;

**0 баллов** – при полном отсутствии текста (ответа), имеющего отношение к вопросу.

**Практико-ориентированные задания** – задания, направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности.

**Критерии оценки ответа на практическое задание № 1 (max 15 баллов) (умения, навыки):**

**15 баллов.** При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

**12-14 баллов.** При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны правильные выводы.

**9-11 баллов.** При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

**6-8 баллов.** При выполнении задания допущены незначительные ошибки, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

**3-5 балла.** Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы.

**0 баллов.** Задание не выполнено.

**Критерии оценки ответа на практическое задание № 2 (max 20 баллов) (умения, навыки):**

**20 баллов.** При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

**12-15 баллов.** При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны правильные выводы.

**9-11 баллов.** При выполнении задания нет ошибок, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

**6-8 баллов.** При выполнении задания допущены незначительные ошибки, получен верный ответ, задание выполнено нерациональным способом. Сделаны неправильные выводы.

**3-5 балла.** Задание выполнено, но допущены ошибки, искажающие выводы.

**0 баллов.** Задание не выполнено.

**Поощрительный баллы** начисляются за подготовку статьи – **max 15 баллов.**

**Статья** – средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить ее анализ с использованием знаний, умений и навыков, приобретаемых в рамках изучения предыдущих и данной дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

**Критерии оценки**

**15 баллов.** Статья объемом не менее 4 страниц демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит оригинальный анализ проблемы, подтвержденный статистическими и/или отчетными данными, графическим материалом. В ней рассмотрены возможные пути решения проблемы, сформулировать правильные выводы и предложения, отражающие авторскую точку зрения.

10 баллов. Статья объемом не менее 3 страниц демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит типовой анализ проблемы, подтвержденный статистическими и/или отчетными данными. В ней рассмотрены возможные пути решения проблемы, сформулировать правильные выводы и предложения.

5 балл. Статья объемом не менее 2 страниц представлена в виде тезисов, демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит анализ проблемы, подтвержденный отдельными статистическими и/или отчетными данными. В ней сформулированы правильные выводы и предложения.

При проведении итоговой аттестации «зачет» преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки «зачет» по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость зачет не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче зачета к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на зачете и сумма баллов переводится в оценку.

#### **Критерии и шкалы оценивания ответа на зачете**

По дисциплине «Организация обслуживания в сфере общественного питания» к зачету допускаются студенты, выполнившие и сдавшие практические работы по дисциплине, имеющие ежемесячную аттестацию и наличие по текущей успеваемости более 45 баллов. Студентам, набравшим более 55 баллов, зачет выставляется по результатам текущей успеваемости, студенты, набравшие от 45 до 54 баллов, сдают зачет по вопросам, предусмотренным РПД.

### **7.3 Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины Введение в специальность**

#### **Вопросы для собеседования**

##### **Тема: Сущность инновационной деятельности.**

1. Предпосылки осуществления и основные понятия инновационной деятельности.
2. Классификация, кодирование инноваций.
3. Новизна как основная характеристика инноваций.
4. Теория длинных волн и инновации.
5. Характеристика современных технологий.
6. Сущность и формы инновационного процесса.
7. Распространение и диффузия нововведений.
8. Субъекты инновационного процесса.

##### **Тема: Инновационная инфраструктура.**

1. Понятие и классификация инновационной инфраструктуры.
2. Элементы инновационной инфраструктуры и их характеристика.
3. Инновационная инфраструктура: функции, уровни и формы.
4. Значение инновационной инфраструктуры в инновационной системе.
5. Основные задачи инновационной инфраструктуры.
6. Развитие инновационной инфраструктуры в Российской Федерации.

##### **Тема: Инновационные проекты в социально-культурном сервисе.**

1. Проектное управление: концепция и принципы.
2. Понятие и сущность инновационного проекта.
3. Классификация и субъекты инновационных проектов.
4. Финансирование и экспертиза инновационных проектов.
5. Экономическая эффективность инновационного проекта.

**Тема: Предпринимательство как способ реализации инновации.**

1. Предприниматель и предпринимательство.
2. Стадии предпринимательской деятельности.
3. Предпринимательская среда и её составляющие.
4. Виды предпринимательства в социально-культурном сервисе и туризме.
5. Предпринимательское управление на рынке услуг.

**Тема: Государственная политика в области инновационной деятельности.**

1. Предпосылки и основные положения государственной политики в области инноваций.
2. Основные государственные органы, регулирующие инновационную деятельность.
3. Функции, формы и направления государственной поддержки инновационной деятельности в России.
4. Источники финансирования и их характеристика.
5. Виды деятельности по финансированию инноваций.

*Студенты заочной формы обучения письменно отвечают на вопросы для собеседования и приносят для проверки преподавателю с выполненной контрольной работой по всем разделам дисциплины!*

**Типовое тестовое задание**

**Тест на тему: «Инновационный процесс: этапы и характеристика»**

1. Во время текущей деятельности туристкой предпринимательской фирмы не решаются задачи:

- 1) эффективного использования имеющихся мощностей;
- 2) разработка стратегических планов по реализации инноваций;
- 3) определение необходимых средств для достижения стратегических целей;
- 4) выполнение договорных обязательств.

2. Жизненный цикл инноваций-это:

- 1) период времени между появлением новации и воплощением её;
- 2) период времени от зарождения идеи, создания и распространения новации и до ее использования;
- 3) процесс введения новации на рынок;
- 4) период времени между началом воплощения новации и её уходом с рынка.

3. Процессу обновления услуг сферы туризма свойственны:

- 1) недетерминированность работ;
- 2) частичная детерминированностью работ;
- 3) высокая степень детерминированности работ;
- 4) низкая динамичность производственных показателей.

4. Основными ресурсы необходимые для процесса перевода новации-инновации являются:

- 1) трудовые ресурсы;
- 2) инвестиции;
- 3) время;
- 4) информация.

5. Социальные инновации подразделяются на следующие виды:

- 1) промышленные материалы.
- 2) организационно-управленческие;
- 3) комбинаторные;
- 4) модифицирующие.

6. Процесс коммерциализации - это:
- 1) период времени между появлением новации воплощением ее;
  - 2) период времени от зарождения идеи, создания, распространения новации и до ее использования;
  - 3) процесс введения новации на рынок;
  - 4) период времени между началом воплощения новации и её уходом с рынка.
7. Уровень наукоемкости продукции определяют следующие факторы:
- 1) степень организационной сложности осуществления инновационных процессов;
  - 2) объем продаж;
  - 3) расходы по маркетингу; профессиональный уровень специалистов.
8. С точки зрения управленческого аспекта для эффективной реализации инновационных процессов необходимо наличие:
- 1) рынков топливно-энергетических товаров;
  - 2) инжиниринга;
  - 3) конкуренции на рынках товаров и услуг;
  - 4) научно-технического прогресса.
9. Инновационный цикл разработки и внедрения в практику туристского продукта включает следующие этапы
- 1) эксперимент;
  - 2) диффузия;
  - 3) организация рекламы и сбыта;
  - 4) стратегическое планирование.
10. Инновационный лаг - это:
- 1) период времени между появлением новации и воплощением ее;
  - 2) период времени от зарождения идеи, создания и распространения новации до ее использования;
  - 3) процесс введения новации на рынок;
  - 4) период времени между началом воплощения новации и её уходом с рынка.

### **Типовые деловые игры**

#### **Тема: «Управление инновациями».**

Концепция игры: студенты делятся на несколько команд. Затем каждая команда внимательно изучает письмо-претензию гостя гостиницы. Далее каждой команде предлагается выполнить задание по совершенствованию системы качества.

«Всем, кого это может касаться.

Я прожила в вашей гостинице больше недели и уезжаю с очень неприятными впечатлениями. Я часто бываю в Нью-Йорке, но у вас, скорее всего, больше не поселюсь. Но я хотела бы объяснить, что мне не понравилось.

Уже на следующий день после приезда, дожидаясь в баре отеля заказанного коктейля, я поняла, что сервис здесь никуда не годится. Бронируя номер, я гадала, что меня ждет в Россо-со, потому что я ничего не слышала о Вашем отеле. Это не Hilton или Marriott, где все известно наперед. Что и говорить, первое впечатление от вашей гостиницы было просто грандиозным: просто райский уголок на Таймс-Сквер, практически в центре города! Вестибюль маленький, но элегантный и обставлен со вкусом. В таких отелях приятно встречаться с клиентами и проводить переговоры, он достаточно велик, чтобы обеспечить конфиденциальность, и в то же время уютен, что придает деловым встречам особую атмосферу дружелюбия. Соответственно я ожидала и высочайшего класса обслуживания, поскольку в отделке всех помещений была заметна забота и отменный вкус. Ни одной непродуманной детали, незавершенной идеи! К моему искреннему разочарованию, ожидания

мои не оправдались.

После длительного и утомительного путешествия с другого конца света просто мечтаешь о горячем душе и уютной постели. Я прибыла в отель около шести часов вечера в среду. Швейцар любезно приветствовал меня и взял мой багаж. Я поднялась на лифте в вестибюль и подошла к регистрационной стойке, где простояла, кажется, целую вечность, дожидаясь, пока на меня обратят внимание. Наконец одна из девушек-регистраторов, оторвавшись от бумаг, соизволила заметить меня и спросила, чем она может мне помочь. У меня возникло ощущение, что я оторвала ее от весьма важных дел. Я назвала свою фамилию и объяснила, что заказывала номер. Девушка сообщила номер моей комнаты и дала мне ключ. Я поспешила наверх, валясь с ног от усталости. В основательно прокуренном номере обнаружилось две кровати – я же заказывала одноместный номер для некурящих; я тут же позвонила вниз. Девушка-регистратор с раздражением ответила, что мне следует спуститься вниз, пока она попробует что-нибудь для меня сделать. Пришлось проделать обратный путь – до лифта, 20 этажей вниз и снова к регистрационной стойке. Прощив извинения за причиненные неудобства, девушка дала мне другой ключ, я во второй раз отправилась в свой номер.

Почти полчаса я ждала, пока доставят мой багаж. Наконец появился коридорный. Одну из моих сумок – самую дорогую, из крокодиловой кожи, - он прислонил к двери, чтобы та не закрылась, пока он вносил остальные вещи. Затем он информировал меня об предоставляемых в отеле услугах (стандартный набор: мини-бар, чистка обуви, круглосуточная доставка заказов в номер, тренажерный зал и пр.), улыбнулся и пожелал приятного отдыха. При этом он ни разу не обратился ко мне «мисс Бресснер», усугубив впечатление, и без того изрядно подпорченное получасовым ожиданием багажа и зрелищем моей сумки, подпирающей дверь.

Распаковав багаж и устроившись, я взяла меню; оно показалось мне бедноватым, но я очень устала и решила заказать ужин в номер. Девушка на другом конце провода уже знала мою фамилию: «Добрый вечер, Вас приветствует Служба доставки отеля Россосо, это Керри. Чем я могу помочь Вам, мисс Бресснер?». Это несколько приободрило меня. Еда мне тоже понравилась, несмотря на то, что прибыла лишь через час, хотя любезная Керри сказала, что все будет готово через 25 минут. Поужинав, я позвонила в Службу доставки и сказала, что оставлю поднос за дверью. Когда я наконец легла спать, уже была полночь.

Утром я едва не наступила на тот самый поднос – он лежал на том самом месте, где я его оставила вчера вечером. Сегодня вечером, когда я выписывалась, девушка-регистратор заговорила со мной о будущих визитах, предложив помощь в резервировании номера. Я вежливо отказалась и сказала, что мое пребывание в Россосо было не из приятных. Она, разумеется, принесла свои извинения. Мы попрощались; выходя из двери отеля, я пыталась сформулировать впечатления от своего пребывания, но точно знала, что больше сюда не вернусь.

Мне понравился ваш отель; он гораздо привлекательнее, чем большинство отелей Hilton и Marriott, где мне довелось побывать, и цены вполне приемлемы для Нью-Йорка. Тем не менее, лично я в Россосо останавливаться больше не собираюсь. Обслуживание не оправдало моих ожиданий. Персоналу Россосо следует задуматься об отношении к клиентам и внимательнее относиться к деталям. Мало кто из служащих проявлял элементарную вежливость, и никто не заботился о том, чтобы мне было удобно. Я надеюсь, что положение будет исправлено, поскольку в моем лице ваш отель потерял как минимум одного клиента.

Искренне ваша Лора Бресснер.

Разработайте предложения по улучшению качества обслуживания в отеле Россосо на основе системы CRM и CMR. Заполните таблицу:

	CRM	CMR
База данных о постоянных клиентах		
Бронирование		
...		

### Ожидаемый результат

Студенты должны разработать инновационные предложения по улучшению качества обслуживания, тем самым закрепив материал по пройденным темам.

**Тема: «Инновационная деятельность организации социально-культурного сервиса и туризма».**

Концепция игры:

Необходимо представить по предприятию социально-культурной сферы мероприятия, направленные на улучшение результатов его работы. Или, если предприятие находится в кризисном состоянии, подумайте, какие меры необходимо предпринять, чтобы обеспечить позитивные изменения.

Заполните таблицу 1.

Таблица 1.

Сферы деятельности на предприятии	Изменения на предприятии	Результаты изменений (фактические или ожидаемые)
<i>Деятельность:</i> сфера деятельности, продукт или услуга, уровень сервиса, ценообразование, продвижение продукта и т.д.		
<i>Технологическая основа:</i> используемая технология, оборудование, методики и т.д.		
<i>Финансовая сфера:</i> структура капитала и источники финансирования, финансовое планирование, управление пакетом акций и инвестиционным портфелем и др.		
<i>Система управления предприятием:</i> организационная структура предприятия, стили руководства, коммуникации, система мотивации и стимулирования и т.п.		
<i>Кадровая политика:</i> прием специалистов, ротация кадров, профессиональное обучение, система поощрения творчества		

**Ожидаемый результат:** студенты смогут изучить инновационную деятельность предприятий социально-культурной сфере.

### Типовое проектное задание

**Тема: «Организация системы внутрифирменных инноваций».**

Необходимо разработать инновационный проект.

Разработка инновационного проекта предусматривает раскрытие следующих положений:

- необходимость (актуальность) проекта;
- сущность нововведения;
- критерии выбора оптимального варианта;
- описание альтернативных вариантов решения проблемы и их оценка;
- возможные подходы к решению проблемы финансирования;

- организация реализации проекта;
- положительные и отрицательные последствия реализации проекта;
- окончательные рекомендации по реализации проекта.

Основные разделы проекта должны содержать следующую информацию.

1. **Краткая характеристика организации**, на примере которой анализируется необходимость осуществления изменений. Укажите:

- организационно-правовую форму организации;
- виды предоставляемых услуг, их отличительные особенности;
- масштабы и продолжительность деятельности организации на рынке;
- ее основных конкурентов, уровень предлагаемого ими сервисного обслуживания;
- сильные и слабые стороны организации
- сделайте общий вывод о положении организации в современных условиях,
- какую стратегию развития фирма реализует.

2. **Описание изменений в окружающей среде.** Изменения в окружающей среде характеризуются беспрецедентной глубиной, сложностью и темпами социальных, технологических и иных изменений. Масштабы изменений в окружающей среде различны в зависимости от страны и региона, но некоторые из них глобальны и затрагивают все общество (технологии передачи информации и систем связи и др.). Проанализируйте, какие факторы макроокружения вызывают необходимость изменений в деятельности организации (заполните таблицу 3).

Таблица 3

Характеристика изменений в окружающей среде

Изменения факторов внешней среды	Характеристика
1. Технологические изменения	
2. Социальные	
3. Экономические	
4. Политические	
5. Экологические	

2. **Необходимость нововведения.** Проанализируйте проблемы, которые стоят перед организацией. Причем в качестве проблем следует рассматривать не только негативные моменты (претензии клиентов к качеству обслуживания, снижение посещаемости, высокая текучесть кадров и т.п.), но и открывающиеся возможности для будущего развития (выявление новых потребностей клиентов, принятие федеральных и региональных целевых программ, развитие информационных технологий, удачный опыт других компаний и др.).

Проблема определяется с помощью пяти основных характеристик:

1) – **сущность или содержание.** Следует определить и описать:

- сущность как содержание проблемы (отток клиентов, низкая эффективность, растущие издержки производства, нехватка квалифицированного персонала и т.д.);
- что является стандартом для сравнения и на каком основании (Почему мы говорим, что эффективность низкая? Низкая по сравнению с каким стандартом?);
- различные симптомы проблемы.

2) – **организационное и физическое местонахождение:**

- организационные подразделения (участки, отделы, филиалы), где была выявлена проблема;
- подразделения, которые затронула проблема;
- подразделения, которые она, возможно, затронула;
- широта распространения проблемы в организации.

3) – **«владение» проблемой:** люди (менеджеры, специалисты, клерки, рабочие), которые затронуты проблемой и более всего заинтересованы в ее решении;

4) – **абсолютная и относительная величина:**



- важность проблемы в абсолютных величинах (например, количество потерянных клиентов);
- важность проблемы в относительном выражении;
- влияние проблемы на подразделение, в котором она обнаружена и на людей, которые «владеют» ею;
- важность проблемы для организации в целом и эффект, которые она получит от ее решения.

5) – **временная перспектива:**

- время, с которого существует данная проблема;
- частота наблюдения данной проблемы (наблюдалась один раз, несколько раз, или возникает периодически);
- выявленные тенденции в проявлении проблемы (проблема стабилизировалась, усиливается или ослабевает);
- прогнозы относительно эволюции проблемы в будущем (как будет развиваться ситуация, если ничего не предпринимать).

**4. Оценка возможности решения проблемы.** Далее необходимо установить, имеются ли у организации возможности решить проблему, т.е. обладает ли она материальными и финансовыми ресурсами, технической квалификацией, а также учесть временной фактор.

Необходимо ответить на следующие вопросы:

- Каков опыт организации в решении других проблем и осуществлении организационных изменений различного характера и объема?
- Как культура организации воспринимает изменения?
- Каково возможное развитие ресурсов организации в будущем в связи с решаемой проблемой?
- Может ли организация мобилизовать другие ресурсы?
- Какие делались попытки решить данную проблему? Были ли они успешными и почему провалились?
- Как люди на разных уровнях, относящиеся к разным категориям, воспринимают проблему? Понимают ли они ее и хотят ли перемен? Находились ли они под действием данной проблемы так долго, что приспособились жить с ней?

**5. Содержание нововведения и комплекс мер по его реализации.** После проведенного анализа необходимо сформулировать сущность нововведения для разрешения выявленной проблемы и меры, необходимые для обеспечения позитивных изменений на предприятии. Заполните таблицу 4.

Таблица 4

Комплекс мер по реализации нововведения

Сферы деятельности	Изменения	Ожидаемые результаты изменений
<b>Направления деятельности предприятия:</b> услуга/продукт (новые услуги, брэндинг, ценообразование, и т.д.);		
<b>Технологическая основа:</b> используемая технология, оборудование, системы обслуживания и т.д.		
<b>Финансовая сфера:</b> привлечение инвестиций, получение кредитов, формирование фондов и т.д.		
<b>Система управления организацией:</b> организационная структура фирмы, стиль руководства, коммуникационные процессы и т.д.		

<b>Кадровая политика:</b> прием специалистов, ротация кадров, профессиональное обучение, система поощрения творчества		
...		

**6. Анализ сильных и слабых сторон проекта, опасностей и благоприятных возможностей** (в табличной форме, таблицы 5, 6, 7).

Таблица 5

Сильные стороны	Слабые стороны
1.	
2.	
...	

Таблица 6

Опасности	Благоприятные возможности
1.	
2.	
...	

Таблица 7

Факторы риска, их вероятностные характеристики, мероприятия направленные на снижение рисков

Фактор риска	Описание	Вероятность	Мероприятия, направленные на снижение риска
1.			
2.			
...			

### Типовые контрольные работы

#### **Контрольная работа № 1 (темам 1-4).**

Теоретические вопросы (оценивают ЗНАТЬ):

1. Предпосылки осуществления и основные понятия инновационной деятельности (2 балла)
2. Классификация инноваций. Новизна как основная характеристика инноваций (2 балла)
3. Отличие инноваций от несущественных видоизменений в продуктах и технологиях (2 балла)

Практико-ориентированное задание (14 баллов) (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ). На примере учебной группы проанализируйте эффективность процесса организации и реализации какого-либо мероприятия (например, конференции, празднования «медианы», проведения экскурсии по городу и т.п.), используя модель группового лидерства и групповой эффективности. Даже если мероприятие, по вашему мнению, проведено на высоком уровне, установите, какие из видов работ можно было бы реализовать рациональнее и почему.

#### **Контрольная работа № 2 (по темам 5-8).**

Теоретические вопросы (оценивают ЗНАТЬ):

1. Понятие инновационной инфраструктуры (2 балла)
2. Элементы инновационной инфраструктуры и их характеристика (2 балла)
3. Роль и масштабы исследовательской деятельности на предприятии сервиса (2 балла)

Практико-ориентированное задание (14 баллов) (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ). На предприятиях социально-культурного сервиса и туризма важно создание в коллективе творческой обстановки, способствующей появлению новых идей, созданию новшеств и преобразованию их в инновации. Но при этом на предприятии есть три категории сотрудников:

- сотрудники, отвечающие за своевременную адаптацию организации к внешней среде, т.е. изменения,
- генераторы идей, творческие личности, которые изучают перспективы развития разнообразных сфер деятельности и постоянно предлагают какие-либо нововведения;
- персонал, выполняющий рутинную работу (например, горничные) и которые сопротивляются переменам

Сформулируйте перечень мероприятий, которые целесообразно осуществить на предприятии с целью повышения творческой активности всех категорий сотрудников. Мероприятия могут иметь разную направленность стимулов, например, служебный рост, возможность реализовать свою идею на практике, выплату премий, посещение выставок и т.д. Мероприятия следует ориентировать на различные группы сотрудников. Предлагаемые мероприятия внесите в таблицу.

### **Контрольная работа № 3 (темам 9-12).**

Теоретические вопросы (оценивают ЗНАТЬ):

1. Инновационный менеджмент: сущность, функции и элементы.
2. Основные принципы внедрения инноваций.
3. Типы людей по их отношению к инновациям.

Практико-ориентированное задание (14 баллов) (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ). Предложите новшество для улучшения социального взаимодействия студентов в вузе. Обоснуйте целесообразность осуществления новшества. Обоснование приведите в таблице.

Таблица 1

Основные положения новшества	Содержание
Название новшества	
Цель, которая должна быть достигнута	
Краткое содержание предложения	
Клиент (для кого предназначено)	
В чем заключается новизна предложения	
Предполагаемый исполнитель	
Порядок реализации проекта	
Какие необходимы ресурсы для осуществления новшества	
Предполагаемая эффективность предложения (качественная или количественная)	

### **Типовая контрольная работа для студентов заочной формы обучения**

Теоретические вопросы (оценивают ЗНАТЬ):

1. Определение инновации в социально-культурной сфере и туризме (5 баллов)
2. Группы субъектов инновационного процесса и их характеристика (5 баллов)
3. Понятие научных исследований и разработок (5 баллов)
4. Отличие инноваций от несущественных видоизменений в продуктах и технологиях (5 баллов)
5. Жизненный цикл инноваций (5 баллов)

Практико-ориентированное задание №1 (15 баллов) (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ). Предложите новшество для улучшения социального взаимодействия студентов в вузе. Обоснуйте целесообразность осуществления новшества. Обоснование приведите в таблице.

Таблица 1

Основные положения новшества	Содержание

Название новшества	
Цель, которая должна быть достигнута	
Краткое содержание предложения	
Клиент (для кого предназначено)	
В чем заключается новизна предложения	
Предполагаемый исполнитель	
Порядок реализации проекта	
Какие необходимы ресурсы для осуществления новшества	
Предполагаемая эффективность предложения (качественная или количественная)	

**Практико-ориентированное задание №2 (20 баллов) (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ).**

Составить план по внедрению услуги на предприятии сервиса или торговли. Согласно следующим пунктам:

1. *Вводная часть.* Она должна быть краткой и емкой. Пишется после составления плана. Кроме названия, адреса компании, ее организационно-правовой формы, состава участников даются характеристика услуги, ее основные цели, указываются стоимость и потребности в финансировании.

2. *Анализ положения дел в области проводимых работ по услуге.* В этом разделе дается анализ текущего состояния, тенденций и прогноза развития сферы применения инноваций (торговля, сервис). Перечисляются сильные и слабые стороны последних новшеств и возможных конкурентов, а также вероятные категории потребителей, на которых рассчитан проект.

3. *Сущность предлагаемой программы.* Необходимо дать четкое определение и описание нового или усовершенствованного продукта (услуга, технология, направление поездок), который будет предложен на рынке, его уникальность или отличительные черты. Следует указать некоторые аспекты необходимых изменений для производства и предоставления этих услуг и возможности их совершенствования.

4. *Анализ рынка и план маркетинга.* В этой части плана следует определить рынок или его сегмент, где можно организовать успешную реализацию предлагаемого продукта, и предполагаемую структуру возможных потребителей услуги. Необходимо оценить конкурентоспособность нового продукта по качеству, цене, каналам реализации и другим показателям, возможностям конкурентов. Указываются также конкретные детали маркетинговой стратегии: способы продвижения продукта, рекламы, политика цен и др.

5. *Производственный план.* Указываются производственные процессы, применяемые информационные технологии, необходимое дополнительное оборудование для оснащения рабочих мест, количество новых сотрудников, новых точек продаж и другие вопросы, связанные с производством и реализацией продукта/услуги.

6. *Организационный план.* Указывается форма собственности компании, приводится ее структура, схема организации продаж продукта/услуги, количество и квалификация персонала (необходимость его обучения, привлечения консультантов со стороны). Если потребуется перестройка структуры управления организацией, следует дать обоснование изменений.

7. *Оценка степени риска.* Объективно излагаются основные характеристики рисков, связанные с реализацией услуги, наличие реальных и возможных потенциальных угроз, представляющих опасность для компании, возможности преодоления рискованных ситуаций.

8. *Финансовый план.* Важнейшая составная часть плана, он включает: планируемые объемы продаж, доходы и издержки, прогноз денежных поступлений и прибыли в ближайшие два-три года, баланс расходов и доходов на первый год, другие показатели.

9. *Приложения.* Включают документы, упоминающиеся в бизнес-плане или раскрывающие содержание инновационной программы.

**Вопросы и задания к экзамену**

**Теоретические вопросы**

1. Предпосылки осуществления и основные понятия инновационной деятельности.
2. Классификация, кодирование инноваций.
3. Теория длинных волн и инновации.
4. Сущность и формы инновационного процесса.
5. Распространение и диффузия нововведений.
6. Субъекты инновационного процесса.
7. Понятие инновационной инфраструктуры.
8. Элементы инновационной инфраструктуры и их характеристика. 9. Исследование и разработки как основа эффективности бизнеса.
9. Роль и масштабы исследовательской деятельности на предприятии сервиса.
10. Оценка результатов исследований.
11. Проектное управление: концепция и принципы.
12. Классификация и субъекты инновационных проектов.
13. Финансирование и экспертиза инновационных проектов. 15. Инновационный менеджмент: сущность, функции и элементы. 16. Сопротивление инновациям: природа и методы управления.
14. Основные принципы внедрения инноваций.
15. Типы людей по их отношению к инновациям.
16. Предприниматель и предпринимательство.
17. Стадии предпринимательской деятельности.
18. Предпринимательская среда и её составляющие.
19. Виды предпринимательства в социально-культурном сервисе и туризме. 23. Источники финансирования и их характеристика.
20. Виды деятельности по финансированию инноваций.
21. Венчурный капитал как основной источник финансирования инноваций. 26. Причины и направления инновационной деятельности в сфере сервиса и туризма.
22. Специфика и этапы разработки нового продукта социально-культурного сервиса и туризма.
23. Внедрение нового продукта социально-культурного сервиса и туризма на рынок.
24. Сущность и роль внутрифирменных инноваций.
25. Креативность как основа для получения инновационных идей.
26. Система работы с идеями.
27. Стимулирование персонала.
28. Предпосылки и основные положения государственной политики в области инноваций.
29. Основные государственные органы, регулирующие инновационную деятельность.
30. Функции, формы и направления государственной поддержки инновационной деятельности в России.
31. Модели инновационной деятельности развитых стран.
32. Особенности поддержки инновационной деятельности в США. 38. Государственное управление инновационной политикой в Японии. 39. Инновационная деятельность в странах ЕС.
33. Сущность инновационной деятельности.
34. Новизна как основная характеристика инноваций.
35. Характеристика современных технологий.
36. Понятие и сущность инновационного проекта.
37. Инновационный процесс: этапы и характеристика.
38. Инновационная инфраструктура.
39. Исследования и разработки в инновационной деятельности.
40. Инновационные проекты в социально-культурном сервисе.
41. Управление инновациями.
42. Инновационные музейфицированные гостевые комплексы, как туристские объекты.
43. Предпринимательство как способ реализации инноваций.
44. Финансирование инновационной деятельности.
45. Инновационная деятельность социально-культурного сервиса и туризма.
46. Организация системы внутрифирменных инноваций.

47. Государственная политика в области инновационной деятельности.
48. Зарубежный опыт инновационной деятельности.
49. Инновационная политика органов государственной власти и местного самоуправления РФ.
50. Проблемы правового регулирования инновационной деятельности.
51. Зарубежный опыт государственного регулирования инновационной деятельности (на примере стран Европы).
52. Зарубежный опыт государственного регулирования инновационной деятельности (на примере США).
53. Зарубежный опыт государственного регулирования инновационной деятельности (на примере Японии).

### **Практико-ориентированные задания**

**Вариант 1.** Ряд экономистов считает, что инновационная экономика - это не что иное, как национальная реакция государства и населения на значительные ограничения, возникающие на пути экономического роста (например, увеличение или снижение цен на услуги), или на изменения «правил игры» на мировом рынке (установление повышенных таможенных тарифов, квот и т.д.). Вопрос: Как вы думаете, насколько это утверждение верно? Приведите примеры и обоснуйте свой ответ

**Вариант 2.** Проанализируйте ниже предложенные определения категории «инновация», и в результате их сравнения, смоделируйте собственное или выберите наилучшее с Вашей точки зрения.

Термин инновация понимается как процесс превращения потенциальных результатов научно-технического прогресса в реальные, воплощенные в новых продуктах и технологиях.

Инновацию определяют как процесс, в котором изобретение или идея приобретает экономическое содержание.

Ф. Никсон считает, что инновация - это совокупность технических, производственных, коммерческих мероприятий, приводящих, к появлению на рынке новых и улучшенных промышленных процессов и оборудования.

По Б. Санто инновация это общественный технико-экономический процесс, который через практическое использование идеи и изобретений приводит к созданию лучших по своим свойствам изделий, технологий, и в случае, если инновация ориентирована на экономическую выгоду, прибыль ее появление на рынке приносит добавочный доход.

Существует и следующее определение: «Инновация - это коммерческое использование результатов творческой деятельности, нацеленной на разработку; создание и распространение новых конкурентных видов продукции, технологии, форм и методов управления, основу которых составляют объекты интеллектуальной собственности».

**Вариант 3.** Сформулируйте 10 конкретных целей инновационной стратегии фирмы, разрабатывающей: новую услугу (по выбору)

В данном разделе РПД приведены типовые задания для проведения текущего контроля успеваемости студентов. Полный перечень заданий содержится в учебно-методическом комплексе по дисциплине «Инновации в сервисе», который размещен в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступен для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета.

## 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### а) основная литература:

1. ЭБС «Znanium»: Инновации: Учебное пособие / А.В. Барышева, К.В. Балдин, И.И. Передеряев; Под общ. ред. проф., д.т.н. А.В. Барышевой. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2018. - 384 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/324469>
2. ЭБС «Znanium»: Инновации в сервисе: использование инфографии: Учебное пособие / Чулков В.О., Комаров Н.М., Сумзина Л.В. - М.: СОЛОН-Пр., 2019. - 124 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=884093>
3. ЭБС «Znanium»: Управление инновационными проектами: Учебное пособие / В.Л. Попов, Н.Д. Кремлев, В.С. Ковшов; Под ред. В.Л. Попова - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 336 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=455400>

### б) дополнительная литература:

1. ЭБС «Znanium»: Бунич, Г. А. Туристический продукт и направления его инновации [Электронный ресурс] : Монография / Г. А. Бунич. - М.: «Дашков и К°», 2011. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/451090>
2. ЭБС «Znanium»: Инфраструктура инноваций и малые предприятия: состояние, оценки, моделирование: Монография / Вилисов В.Я., Вилисова А.В. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 228 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=484867>
3. ЭБС «Znanium»: Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие / Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=518080>
4. ЭБ «Труды ученых СтГАУ»: Инновации в сервисе [электронный полный текст] : учеб.-метод. пособие по направлению 43.03.01 "Сервис" / А. Г. Иволга, А. В. Трухачев, Ю. М. Елфимова, Т. А. Радишаускас ; СтГАУ. - Ставрополь : Секвойя, 2015. - 1,37 МБ.
5. Новиков, В. С. Инновации в туризме : учеб. пособие для студентов вузов по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / В. С. Новиков. - 3-е изд., испр. и доп. - М. : Академия, 2010. - 208 с. - (Высшее профессиональное образование. Гр. УМО).
6. Вертакова, Ю. В. Управление инновациями: теория и практика : учеб. пособие по специальности "Менеджмент орг.". - М. : Эксмо, 2008. - 432 с. - (Высшее экономическое образование. Гр. УМО).
7. Уокер, Д. Р. Введение в гостеприимство : учеб. пособие для студентво вузов по специальностям 10103 "Социально-культурный сервис и туризм", 10102 "Туризм" / Д. Р. Уокер ; пер. с англ. - 4-е изд. - М. : ЮНИТИ, 2008. - 735 с. - (Зарубежный учебник. Гр. УМО).
8. Современные проблемы сервиса и туризма (периодическое издание)
9. Турбизнес (периодическое издание)
10. Туризм. Право и экономика(периодическое издание)

Список литературы верен  
Директор НБ



Обновленская М. В.

## **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины.**

1. <http://portal-u.ru> (Информационно-управленческий Портал «У» - библиотека, включающая в себя книги об инновациях в социально-культурном сервисе и туризме)
2. <https://foresight-journal.hse.ru> (Журнал Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики»)

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.**

При изучении дисциплины «Инновации в сервисе» необходимо обратить внимание на последовательность изучения тем. Первая тема «Сущность инновационной деятельности» дает базовые представления о сущности, предмете и задачах дисциплины, ее основных проблемах. Без изучения этих положений дальнейшее усвоение материала будет неэффективным. Особое внимание в первой теме следует обратить на предпосылки осуществления и основные понятия инновационной деятельности, на классификацию и кодирование инноваций, на новизну как основную характеристику инноваций, а также следует уделить внимание изучению теории длинных волн и характеристики современных технологий.

Большой проблемой, с которой сталкиваются студенты при изучении инноваций в сервисе, является отсутствие достаточных знаний о сущности, основных этапах и формах инновационного процесса. Всё это и многое другое указывает на необходимость изучения второй темы данной дисциплины – «Инновационный процесс: этапы и характеристика», которая поможет разобраться со всеми неясностями. Третья тема «Инновационная инфраструктура» даст основное понятие «инновационной инфраструктуры», расскажет о её элементах и характеристике. Кроме того, необходимо уделить внимание изучению исследований и разработок в инновационной деятельности, инновационных проектов в социально-культурном сервисе, необходимо изучить суть инновационного менеджмента, а вместе с ним и управление инновациями в целом. Также, необходимо изучить такие темы, как «Предпринимательство как способ реализации инновации», «Финансирование инновационной деятельности», «Инновационная деятельность организации социально-культурного сервиса и туризма», «Государственная политика в области инновационной деятельности» и «Зарубежный опыт инновационной деятельности», которые помогут сформировать необходимые для студента знания, умения и навыки.

Самостоятельная работа является важнейшим элементом учебного процесса, так как это один из основных методов освоения учебных дисциплин и овладения навыками профессиональной деятельности. Это подтверждает учебный план, согласно которому, при изучении дисциплины на очной форме обучения – 54 часа отведено на самостоятельную работу и 54 часа – на аудиторские занятия, а на заочной форме обучения – 90 часов отведено на самостоятельную работу и 14 часов – на аудиторские занятия.

Лекции, практические занятия и промежуточная аттестация являются важными этапами подготовки к зачету, поскольку позволяют студенту оценить уровень собственных знаний и своевременно восполнить имеющиеся пробелы. В связи с этим для подготовки к зачету первоначально необходимо прочитать лекционный материал, самостоятельно выполнить типовые задания, представленные в рабочей программе.

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).**

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующее программное обеспечение: Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V0557156 от 12.12.16) 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007)

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: автоматизированная система управления «Деканат», ЭБС «Znanium», ЭБС «Лань», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».



## 12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (ауд. № 300, площадь - 254 м <sup>2</sup> ).	Оснащение: столешница для студентов – 66 шт., сидения для студентов -198 шт., сенсорная панель SMART podium – 1 шт., компьютер Neos 490 – 1 шт., конференц система AKG (Микрофоны и звук) – 1 шт., проектор Panasonic PT-EX600E – 1 шт., экран настенный с форматом 4:3 Digis. – 1 шт, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (ауд. № 406, площадь - 102,9 м <sup>2</sup> ).	Оснащение: столы – 28 шт., стульев – 36 шт., компьютером Kraftway Credo – 1шт, проектор Epson EB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, ноутбук Acer – 1 шт., принтер Canon – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
3	<b>Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов:</b>	
	1. Читальный зал научной библиотеки (площадь 177 м <sup>2</sup> )	1. Специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.
	2. Учебная аудитория № 404 (площадь - 69,3 м <sup>2</sup> ).	2. Оснащение: столы – 28 шт., стулья – 28 шт., телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе), учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
4	Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций (ауд. № 406, площадь - 102,9 м <sup>2</sup> ).	Оснащение: столы – 28 шт., стульев – 36 шт., компьютером Kraftway Credo – 1шт, проектор Epson EB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
5	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд. № 406, площадь - 102,9 м <sup>2</sup> ).	Оснащение: столы – 28 шт., стульев – 36 шт., компьютером Kraftway Credo – 1шт, проектор Epson EB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.

## 13. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

**а) для слабовидящих:**

- на зачете/экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения зачета/экзамена оформляются увеличенным шрифтом;
- задания для выполнения на зачете / экзамене зачитываются ассистентом;
- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

**в) для глухих и слабослышащих:**

- на зачете/экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- зачет/экзамен проводится в письменной форме;
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- по желанию студента зачет/экзамен может проводиться в письменной форме;

**д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):**

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента зачет/экзамен проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Инновации в сервисе» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» и учебного плана по профилю подготовки «Сервис гостинично- ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов»

Автор: к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Иволга А. Г.

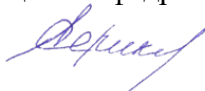


Рецензенты

1. к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса Елфимова Ю. М.



2. к.э.н., доцент кафедры предпринимательства и мировой экономики  
Сериков С. С.



Рабочая программа дисциплины «Инновации в сервисе» рассмотрена на заседании кафедры туризма и сервиса протокол №10 от «16» мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

Руководитель ОП



к.э.н., доцент В.С. Варивода

И.о. зав.кафедрой туризма и сервиса



к.э.н., доцент А.Г. Иволга

Рабочая программа дисциплины «Инновации в сервисе» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии факультета социально-культурного сервиса и туризма протокол № 9 от «20» мая 2022 г. и ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

**Аннотация рабочей программы дисциплины**  
**Б1.В.11 «Инновации в сервисе»**  
 по подготовке бакалавра по направлению подготовки

<b>43.03.03</b>	<b>Гостиничное дело</b>
код	Наименование направления подготовки
	<b>Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов</b>
	Профиль
<b>Форма обучения – очная, заочная.</b>	
<b>Общая трудоемкость изучения дисциплины составляет 3 ЗЕТ, 108 час</b>	
<b>Программой дисциплины предусмотрены следующие виды занятий</b>	<p><u>Очная форма обучения:</u> лекции – 18 ч., в том числе практическая подготовка - 12 ч, практические занятия – 36 ч., в том числе практическая подготовка - 24ч, самостоятельная работа – 54 ч., в том числе практическая подготовка - 48ч., контроль – __ч.</p> <p><u>Заочная форма обучения:</u> лекции – 4 ч., в том числе практическая подготовка – 2 ч, практические занятия – 8 ч., в том числе практическая подготовка – 4 ч, самостоятельная работа – 92 ч., в том числе практическая подготовка – 46 ч., контроль – 4 ч.</p>
<b>Цель изучения дисциплины</b>	Целями дисциплины Б1.В.11 «Инновации в сервисе» являются изучение инновационной деятельности в сфере сервиса, позволяющей предприятиям, оказывающим сервисные услуги, эффективно существовать на рынке и получать соответствующую прибыль, изучение инноваций, положительно сказывающихся на работе как всей отрасли, так и внутриотраслевой составляющей, а также получение знаний и навыков по созданию различных ведущих инновационных проектов и управлению ими.
<b>Место дисциплины в структуре ОП ВО</b>	Дисциплина Б1.В.11 «Инновации в сервисе» в соответствии с учебным планом является дисциплиной вариативной части.
<b>Компетенции и индикатор (ы) достижения компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины</b>	<p><b>Универсальные компетенции (УК):</b>  <b>УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</b>              – УК-2.2. Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения;</p> <p><b>Профессиональные компетенции (ПК):</b>  <b>ПК-2 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства</b>              – ПК-2.2 Осуществляет текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства.</p>
<b>Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины</b>	<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способов оптимального решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения (УК-2.2);</li> <li>- законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; основы туристской индустрии; нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий (ПК-2.2);</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать способы оптимального решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения (УК-2.2);</li> </ul>

	<p>- законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; основы туристской индустрии; нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий (ПК-2.2);</p> <p><b>Навыки:</b></p> <p>- применять способы оптимального решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения (УК-2.2);</p> <p>- осуществлять общее руководство хозяйственной и финансово-экономической деятельности туристского предприятия и его подразделений (ПК-2.2);</p>
<b>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные разделы и темы)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сущность инновационной деятельности.</li> <li>2. Инновационный процесс: этапы и характеристика.</li> <li>3. Инновационная инфраструктура.</li> <li>4. Исследования и разработки в инновационной деятельности.</li> <li>5. Инновационные проекты в социально-культурном сервисе.</li> <li>6. Управление инновациями.</li> <li>7. Предпринимательство как способ реализации инновации.</li> <li>8. Финансирование инновационной деятельности.</li> <li>9. Инновационная деятельность организации социально-культурного сервиса и туризма.</li> <li>10. Организация системы внутрифирменных инноваций.</li> <li>11. Государственная политика в области инновационной деятельности.</li> <li>12. Зарубежный опыт инновационной деятельности.</li> </ol>
<b>Форма контроля</b>	<p><u>Очная форма обучения:</u> семестр 8 – зачет.</p> <p><u>Заочная форма обучения:</u> курс 4 – зачет.</p>
<b>Автор:</b>	Иволга А.Г., к.э.н., доцент кафедры туризма и сервиса
	