

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор/Декан  
института экономики, финансов и  
управления в АПК  
Гуныко Юлия Александровна

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)**

**Б1.О.24 Инновации в сервисе**

**43.03.01 Сервис**

**Организация логистической деятельности**

**бакалавр**

**очная**

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

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

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1 Осуществляет поиск, анализ, отбор и внедрение технологических новаций в профессиональную сервисную деятельность	<b>знает</b> Знать специфику формирования технологической концепции организации сферы сервиса
		<b>умеет</b> применять способы формирования технологической концепции организации сферы сервиса
		<b>владеет навыками</b> демонстрировать способность целостно управлять инновационным циклом
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.2 Использует основные, соответствующие поставленным задачам, программные продукты для сферы сервиса	<b>знает</b> программных продуктов в сфере сервиса
		<b>умеет</b> выявлять и внедрять программные продукты в сфере сервиса
		<b>владеет навыками</b> применять современные технологии и программное обеспечение для поиска, анализа, внедрения и оценки инноваций в сервисной деятельности, обеспечивая их интеграцию в бизнес-процессы и повышение эффективности услуг

## 2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел. Сущность инновационной деятельности			
1.1.	Сущность инновационной деятельности	7	ОПК-1.1	
1.2.	Инновационный процесс: этапы и характеристика	7	ОПК-1.1	
1.3.	Инновационная инфраструктура	7	ОПК-1.1, ОПК-1.2	Тест
1.4.	Исследования и разработки в инновационной деятельности	7	ОПК-1.1	
1.5.	Инновационные проекты в социально-культурном сервисе	7	ОПК-1.2, ОПК-1.1	Кейс-задача

1.6.	Управление инновациями	7	ОПК-1.1	
1.7.	Предпринимательство как способ реализации инновации	7	ОПК-1.1	
1.8.	Финансирование инновационной деятельности	7	ОПК-1.1	
1.9.	Инновационная деятельность организации социально-культурного сервиса и туризма	7	ОПК-1.1	
1.10.	Организация системы внутрифирменных инноваций	7		
1.11.	Государственная политика в области инновационной деятельности	7	ОПК-1.1	
1.12.	Зарубежный опыт инновационной деятельности	7	ОПК-1.1, ОПК-1.2	
Промежуточная аттестация				За

### 3. Оценочные средства (оценочные материалы)

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде (Оценочные материалы)
<b>Текущий контроль</b>			
<b>Для оценки знаний</b>			
1	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
<b>Для оценки умений</b>			
<b>Для оценки навыков</b>			
2	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи
<b>Промежуточная аттестация</b>			

3	Зачет	Средство контроля усвоения учебного материала практических и семинарских занятий, успешного прохождения практик и выполнения в процессе этих практик всех учебных поручений в соответствии с утвержденной программой с выставлением оценки в виде «зачтено», «незачтено».	Перечень вопросов к зачету
---	-------	---	----------------------------

#### 4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Инновации в сервисе "

##### *Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости*

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 ресурсами необходимыми 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 Россосо, 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 дружелюбности. 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 вверх, ваяясь 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)

Деятельность: сфера деятельности, продукт или услуга, уровень сервиса ценообразование, продвижение продукта и т.д.

Технологическая основа: используемая технология, оборудование, методики и т.д.

Финансовая сфера: структура капитала и источники финансирования, финансовое планирование, управление пакетом акций и инвестиционным портфелем и др.

Система управления предприятием: организационная структура предприятия, стили руководства, коммуникации, система мотивации и стимулирования и т.п.

Кадровая политика: 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

Направления деятельности предприятия: услуга/продукт (новые услуги, брэндинг, ценообразование, и т.д.);

Технологическая основа: используемая технология, оборудование, системы обслуживания и т.д.

Финансовая сфера: привлечение инвестиций, получение кредитов, формирование фондов и т.д.

Система управления организацией: организационная структура фирмы, стиль руководства, коммуникационные процессы и т.д.

Кадровая политика: 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

Анализ сильных и слабых сторон проекта

Сильные стороны                      Слабые стороны

1.

2.

...

Таблица 6

Анализ опасностей и благоприятных возможностей

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.

...

***Примерные оценочные материалы  
для проведения промежуточной аттестации (зачет, экзамен)  
по итогам освоения дисциплины (модуля)***

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.

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

*Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)*