

**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.В.07 Инновации в сервисе

43.03.03 Гостиничное дело

Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов

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
<p>ПК-2 Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) организации индустрии гостеприимства</p>	<p>ПК-2.2 Осуществляет текущее и перспективное планирование потребностей департаментов в (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства</p>	<p>знает</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативно-правовую базу Российской Федерации, регулирующую деятельность предприятий индустрии гостеприимства и определяющую требования к планированию их структурных подразделений ; - классификацию, специфику и современные тренды развития инноваций в сфере сервиса и гостеприимства, включая цифровые технологии и информационно-коммуникационные инновации ; - методы текущего и перспективного планирования деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий гостеприимства с учетом отраслевой специфики; - существующие ограничения (технологические, экономические, временные, организационные), влияющие на планирование потребностей структурных подразделений предприятий индустрии гостеприимства; - методы анализа внешней и внутренней среды предприятия сервиса, включая оценку рыночных условий, конкурентной среды и потребительского спроса, необходимые для обоснования плановых решений <p>умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявлять и анализировать потребности структурных подразделений предприятий индустрии гостеприимства в инновационных изменениях с учетом действующих правовых норм и отраслевых стандартов ; - выбирать оптимальные методы и инструменты планирования (текущего и перспективного) для обеспечения эффективной деятельности департаментов (служб, отделов); - оценивать новые рыночные возможности и формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию структурных подразделений предприятий гостеприимства на основе инновационных решений ; - применять методики анализа факторов внешней и внутренней среды для обоснования плановых показателей деятельности департаментов предприятий сервиса ; - рассчитывать потребность в материальных, трудовых и финансовых ресурсах для обеспечения текущей и перспективной деятельности структурных подразделений с учетом внедрения инноваций.

		<p>владеет навыками</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разработки текущих и перспективных планов деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства с учетом инновационных технологий и изменений в управлении ; - методиками планирования и управления внедрением инновационных технологий в деятельность структурных подразделений предприятий сервиса ; - навыками выявления потребности в изменениях деятельности департаментов и обоснования необходимости внедрения инновационных решений для обеспечения конкурентоспособности предприятия ; - способностью разрабатывать и реализовывать проекты по повышению эффективности деятельности структурных подразделений предприятий гостеприимства на основе инновационных подходов ; - навыками оценки эффективности внедрения инновационных технологий в деятельность департаментов (служб, отделов) предприятий индустрии гостеприимства
<p>УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений</p>	<p>УК-2.2 Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения</p>	<p>знает</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятие, классификацию и специфику инноваций в сфере сервиса, а также современные тренды их развития; - основные источники финансирования, материальные и нематериальные ресурсы, необходимые для разработки и внедрения инноваций в сервисной деятельности; - действующую нормативно-правовую базу Российской Федерации (включая гражданское, патентное и лицензионное право), регуливающую инновационную деятельность и защиту интеллектуальной собственности в сфере услуг; - методы анализа условий внешней и внутренней среды предприятия сервиса (рыночные условия, конкуренция, потребительский спрос), влияющие на выбор инновационных решений; - существующие ограничения (технологические, экономические, временные, организационные), характерные для предприятий сферы сервиса при реализации инновационных проектов. <p>умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - идентифицировать тип инновации в сервисе и соотносить его с актуальными рыночными трендами; - рассчитывать потребность в ресурсах (финансовых, материальных, трудовых) для реализации инновации и определять потенциальные источники их покрытия; - использовать правовые механизмы (патентование, лицензирование) для обеспечения соответствия инновационного проекта законодательству; - проводить диагностику внешней и внутренней среды предприятия сервиса для выявления возможностей и угроз при внедрении инноваций; - оценивать влияние существующих ограничений (временных, технологических, организационных) на ход и результаты инновационного проекта и учитывать их при принятии управленческих решений.

		владеет навыками методами проектного анализа и способностью формирования дорожной карты инновационного проекта в сервисе, демонстрируя готовность выбирать оптимальные пути решения задач на основе сопоставления требований нормативно-правовой базы, оценки ресурсного обеспечения и учета ограничений рыночной и внутренней среды предприятия
--	--	--

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.	Понятие и содержание инновационных процессов	7	ПК-2.2, УК-2.2	Устный опрос, Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи
1.2.	Стадии жизненного цикла инноваций. Диффузия инноваций	7	ПК-2.2, УК-2.2	Круглый стол
1.3.	Элементы инновации. Инновационная деятельность. Диффузия инноваций	7	УК-2.2	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи
1.4.	Научно-исследовательские разработки и инновации. Инновации в туризме и гостеприимстве	7	УК-2.2	Устный опрос
1.5.	Инновационные проекты в социально-культурном сервисе	7	ПК-2.2, УК-2.2	Собеседование
1.6.	Управление инновациями	7	ПК-2.2	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи
1.7.	Предпринимательство как способ реализации инновации	7	УК-2.2, ПК-2.2	Кейс-задача
1.8.	Финансирование инновационной деятельности	7	ПК-2.2, УК-2.2	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи
1.9.	Инновационная деятельность организации социально-культурного сервиса и туризма	7	УК-2.2, ПК-2.2	Устный опрос
1.10.	Государственная политика в области инновационной деятельности	7	ПК-2.2, УК-2.2	Реферат
1.11.	Зарубежный опыт инновационной деятельности	7	ПК-2.2, УК-2.2	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи
	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)
Текущий контроль			
Для оценки знаний			
1	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
2	Устный опрос	Средство контроля знаний студентов, способствующее установлению непосредственного контакта между преподавателем и студентом, в процессе которого преподаватель получает широкие возможности для изучения индивидуальных особенностей усвоения студентами учебного материала.	Перечень вопросов для устного опроса
Для оценки умений			
3	Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
4	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	Задачи направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности и повседневной жизни	Комплект практико-ориентированных и ситуационных задач

5	Реферат	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.	Темы рефератов
Для оценки навыков			
6	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи
Промежуточная аттестация			
7	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

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

Задача 1 (Внедрение ИИ-ассистента)

Ситуация: Крупная гостиничная сеть внедрила голосового ассистента на основе ИИ для обработки входящих звонков и бронирований. Через месяц эксплуатации служба поддержки зафиксировала рост негативных отзывов от потенциальных гостей: пожилые клиенты жалуются, что не могут «пробиться» к живому оператору, а робот не понимает их акцент и не отвечает на сложные вопросы о дополнительных услугах.

Вопрос: Предложите комплекс мер по доработке клиентского пути с использованием ИИ. Как обеспечить бесшовный переход на человеческое обслуживание и сохранить лояльность возрастных гостей?

Задача 2 (Конфликт традиций и инноваций в ресторане)

Ситуация: В ресторане высокой кухни (fine dining) с многолетней историей новый шеф-повар внедрил инновационную систему подачи блюд с использованием молекулярной кухни и съедобных пленок с ароматами. Постоянные гости, привыкшие к классической подаче, начали выражать недовольство, считая новшества «химией» и «клоунадой». Часть персонала (официанты со стажем) также скептически относятся к переменам и не могут грамотно объяснить гостям суть новых блюд.

Вопрос: Разработайте стратегию внедрения инноваций, которая позволит сохранить старую аудиторию и привлечь новую. Какие шаги нужно предпринять в работе с персоналом и в коммуникации с гостями?

Задача 3 (Сбой в работе умного номера)

Ситуация: Гость заселился в современный отель с концепцией «умный номер». Система IoT управляет освещением, шторами, климат-контролем и телевизором через планшет и голосовые команды. В 2 часа ночи произошел системный сбой: автоматически включился свет во всем номере, открылись шторы, а кондиционер переключился на максимальное охлаждение. Гость в ярости звонит на ресепшен. Техническая поддержка отеля сможет решить проблему только утром.

Вопрос: Каковы действия сотрудника службы приема и размещения в данной ситуации? Как минимизировать негативные последствия для гостя и для репутации отеля? Предложите сценарий общения и варианты компенсации.

Задача 4 (Внедрение биометрии в фитнес-клубе)

Ситуация: Сеть фитнес-клубов премиум-класса внедрила систему биометрической идентификации клиентов (по отпечатку пальца) для прохода в клуб и доступа в шкафчики. Часть клиентов (около 15%) выразила возмущение, ссылаясь на недоверие к хранению биометрических данных и возможные утечки информации. Несколько человек пригрозили расторгнуть договор.

Вопрос: Как службе управления персоналом и отделу маркетинга выстроить коммуникацию с недовольными клиентами? Предложите альтернативные варианты для клиентов, отказывающихся от биометрии, и аргументы для убеждения скептиков.

Задача 5 (Краудсорсинг для создания новой услуги)

Ситуация: Туристическая компания, специализирующаяся на активном отдыхе, решила запустить краудсорсинговую платформу, где клиенты могут предлагать идеи новых маршрутов и голосовать за них. Идея, набравшая большинство голосов, должна быть реализована. Через месяц работы платформы выяснилось, что большинство голосов набрала экстремальная экспедиция в труднодоступный регион, которая, по оценкам экспертов компании, является убыточной, опасной и не соответствует лицензионным требованиям компании.

Вопрос: Как компании выйти из этой ситуации с минимальным репутационным ущербом? Обязана ли компания реализовать победившую идею? Предложите механизм модерации идей и правила участия в краудсорсинге, которые позволят избежать подобных ситуаций в будущем.

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

Вопросы и задания к зачету

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 музеефицированные 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.)

Темы рефератов

Клиентоцентричность как инновационный подход: трансформация сервиса через deep customer understanding и кастомизацию.

Шеринг-экономика в сфере услуг: влияние каршеринга, коворкингов и райдшеринга на традиционные бизнес-модели.

Искусственный интеллект в обслуживании: чат-боты, рекомендательные системы и предиктивная аналитика в сервисе.

Интернет вещей (IoT) в гостеприимстве: «умные» номера в отелях, автоматизация управления инфраструктурой.

VR/AR-технологии в сервисе: виртуальные туры, примерка товаров онлайн, дополненная реальность в навигации и обучении персонала.

Роботизация в сфере услуг: опыт использования роботов-официантов, роботов-консьержей и автоматизированных систем доставки.

Биометрические технологии в сервисе: идентификация клиентов, безналичная оплата по лицу, персонализация на основе биометрии.

Зеленые инновации (ESG) в сервисе: экологические стандарты, безотходное производство, энергоэффективные технологии в индустрии гостеприимства.

Краудсорсинг и открытые инновации в разработке сервисных продуктов: вовлечение потребителей в создание услуг.

Цифровая трансформация в ритейле и HoReCa: омниканальность, мобильные приложения, бесконтактное обслуживание.