МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Шуйский филиал ИвГУ

Кафедра технологии, экономики и сервиса

ОДОБРЕНО:

Руководитель ОП

(подпись) О.Н. Рябова

«22» июня 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

ИННОВАЦИИ В СЕРВИСЕ

Уровень высшего образования:	бакалавриат
Квалификация выпускника:	бакалавр
Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) образовательной программы:	Сервис в торговле

Шуя

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Инновации в сервисе» являются формирование у студентов целостного представления об инновационной деятельности и сущности инновационных процессов в сервисе, а также умений и навыков разработки инновационных проектов, необходимых для совершенствования собственной профессиональной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Инновации в сервисе» является обязательной для изучения; относится к обязательной части блока дисциплин Б1.

Успешное освоение данной дисциплины будет способствовать готовности обучающихся к сдаче и сдаче государственного экзамена, выполнению и защите выпускной квалификационной работы.

Студент, приступающий к изучению данной дисциплины, должен:

Знать:

- содержание ключевых понятий сервисной деятельности;
- основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности;
- основные категории и понятия экономики;
- номинативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи;
- нормы официально-деловой речи;
- системные основы сферы социально-культурного сервиса;
- перечень сервисных услуг;
- процесс предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителя;
- теоретические основы информационных технологий, современные компьютерные сети, базы данных, программные продукты и ресурсы профессионального назначения сети Interne.

Уметь:

- использовать основные положения и методы экономической науки в профессиональной деятельности;
- использовать различные способы оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах;
- вести поиск информации в различных ресурсах;
- определять спрос на существующие услуги предприятий; выполнять анализ эффективности маркетинговых мероприятий;
- оценивать конкурентоспособность, предоставляемых услуг;
- выделять социальное значение контакта в клиентских отношениях, взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений;
- разрабатывать проекты и технологии оказания услуг и обеспечения необходимого качества услуг в обслуживании индивидуального потребителя;
- находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов;
- соблюдать требования современного этикета;
- разрабатывать процесс предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителя;
- решать профессиональные задачи с помощью стандартных пакетов программ и программ специального назначения.

Владеть:
- способами оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах;
- грамотной, логически верно и аргументированно построенной устной и письменной речью;
- навыками самостоятельного и грамотного поиска информации в различных источниках;
- способами выявления и оценки индивидуально-психологических качеств и методами достижения более высокого уровня их развития;
- вопросами правового регулирования деятельности предприятий сервиса;
- навыками осуществления мониторинга клиентских отношений;
- технологиями реализации процессов сервиса;
- навыками разработки процесса предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителя;
- методами и приемами использования современных информационных технологий в профессиональной деятельности.

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

3.1. Компетенции, формированию которых способствует данная дисциплина

При реализации дисциплины формируются следующие компетенции в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки:

а) универсальные компетенции (УК) и индикаторы их достижения:

–

б) общепрофессиональные компетенции (ОПК) и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса. ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации. ОПК-1.3. Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации.
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов.

	и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.2. Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий ОПК-4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг

3.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с формируемыми компетенциями

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

– особенности технологических новаций и специализированных программных продуктов сервисной деятельности (ОПК-1 (индикаторы – 1, 2, 3);

– основы клиентоориентированных технологий (ОПК-1 (индикаторы – 1, 2, 3);

– теоретические основы маркетинга (ОПК-4 (индикаторы – 1, 2, 3);

– методы проведения маркетинговых исследований;

– методы формирования коммуникационной политики предприятия сферы услуг (ОПК-4 (индикаторы – 1, 2, 3);

– основные методы продвижения и продаж услуг, в том числе онлайн (ОПК-4 (индикаторы – 1, 2, 3);

– маркетинговую стратегию предприятий сферы сервиса, мероприятия, направленные на её реализацию (ОПК-4 (индикаторы – 1, 2, 3).

Уметь:

– определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в профессиональной деятельности (ОПК-1 (индикаторы – 1, 2, 3);

– осуществлять поиск и внедрение технологических новаций в сервисную деятельность, в т.ч. GRM-систем профессиональной деятельности (ОПК-1 (индикаторы – 1, 2, 3);

– применять современные программные продукты в сервисной деятельности организации (ОПК-1);

– оперировать основными понятиями и категориями маркетинга (ОПК-4 (индикаторы – 1, 2, 3);

– проводить мониторинг рынка услуг (ОПК-4 (индикаторы – 1, 2, 3);

– использовать основные методы продвижения и продаж услуг, в том числе онлайн (ОПК-4 (индикаторы – 1, 2, 3);

– участвовать в разработке маркетинговой стратегии предприятий сферы услуг (ОПК-4 (индикаторы – 1, 2, 3);

– планировать и осуществлять мероприятия, направленные на её реализацию (ОПК-4 (индикаторы – 1, 2, 3).

Владеть:

– навыками определения запроса на использование технологических новаций в сервисной деятельности (ОПК-1 (индикаторы – 1, 2, 3);

– навыками анализа, поиска, отбора и внедрения технологических новаций (ОПК-1 (индикаторы – 1, 2, 3);

– навыками использования современных программных продуктов в сервисной деятельности организаций (ОПК-1 (индикаторы – 1, 2, 3)

– методами проведения маркетинговых исследований и продвижения услуг с учетом потребительского спроса (ОПК-4 (индикаторы – 1, 2, 3).

4. Объём и содержание дисциплины

Очная форма обучения

Объём дисциплины составляет 5 зачётные единицы (135 час.)
Контактная работа 43,83 час.
Самостоятельная работа 91,17 час.

Виды учебных занятий и формы промежуточной аттестации	8 сем.	
	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося
Лекции	18	66
Практические занятия	24	
Групповые консультации перед экзаменом	1,5	-
Экзамен	0,33	25,17
Всего	43, 83	91,17

Заочная форма обучения

Объём дисциплины составляет 5 зачётные единицы (135 час.)
Контактная работа 18,33 час.
Самостоятельная работа 116,67 час.

Виды учебных занятий и формы промежуточной аттестации	5 курс	
	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося
Лекции	12	110,25
Практические занятия	6	
Экзамен	0,33	6,42
Всего	18,33	116,67

4.1. Содержание дисциплины по разделам (темам), соотнесенное с видами и объемом учебных занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и объем (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающегося	
				Лаб.	Пр.		
1.	Тема 1. Сущность и классификация инноваций.	8	3	-	3	11	Составление плана-конспекта, доклад
2.	Тема 2. Инновационная деятельность как объект управления предприятий сферы сервиса.	8	3	-	4,5	11	Составление плана-конспекта, доклад
3.	Тема 3. Инновационная инфраструктура.	8	3	-	3	11	Доклад, презентация
4.	Тема 4. Регулирование инновационной деятельности.	8	3	-	4,5	11	Опрос, доклад
5.	Тема 5. Организация инновационной деятельности на предприятии сервиса.	8	3	-	4,5	11	Выполнение лабораторных работ, опрос
6.	Тема 6. Эффективность инновационной деятельности торговых предприятий.	8	3	-	4,5	11	Выполнение практических заданий, доклад, презентация
	ИТОГО		18	-	24	66	Экзамен

Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Курс	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и объем (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающегося	
				Лаб.	Пр.		
1.	Тема 1. Сущность и классификация инноваций.	5	1,5	-	0,75	18	Составление плана-конспекта, доклад
2.	Тема 2. Инновационная деятельность как объект управления предприятий сферы сервиса.	5	1,5	-	1,5	18	Составление плана-конспекта, доклад

3.	Тема 3. Инновационная инфраструктура.	5	1,5	-	1,5	20,25	Доклад, презентация
4.	Тема 4. Регулирование инновационной деятельности.	5	3	-	0,75	18	Опрос, доклад
5.	Тема 5. Организация инновационной деятельности на предприятии сервиса.	5	3	-	0,75	18	Выполнение лабораторных работ, опрос
6.	Тема 6. Эффективность инновационной деятельности торговых предприятий.	5	1,5	-	0,75	18	Выполнение практических заданий, доклад, презентация
	ИТОГО		12	-	6	110,25	Экзамен

4.2. Развернутое описание содержания учебного материала по разделам (темам)

Тема 1. Сущность и классификация инноваций.

Инновация: понятие и сущность. Основные свойства, критерии инновации. Критерии выделения типов инноваций: степень новизны инноваций, характер практической деятельности, технологические параметры. Базисные и улучшающие инновации, особенности их динамики. Потоки инноваций. Производственные и управленческие инновации; причины организационного лага. Продуктовые и процессные инновации. Фазы развития нового класса продуктов. Синхронный подход к развитию инноваций. Интенсивность и скорость осуществления инноваций.

Тема 2. Инновационная деятельность как объект управления предприятий сферы сервиса.

Инновационная деятельность как объект управления. Инновационный процесс. Основные компоненты инновационного процесса. Динамика инновационного процесса. Движущие силы и стимулы инновационной деятельности, барьеры и пути их преодоления. Основные элементы структуры инновационной деятельности; инновационная инфраструктура. Инновационные проекты и проекты поддержки инновационной деятельности. Субъекты инновационной деятельности. Инновационный потенциал государства, региона, отрасли, организации.

Тема 3. Инновационная инфраструктура.

Инновационная инфраструктура: понятие, основные задачи. Элементы инновационной инфраструктуры. Технопарковые структуры, их основные формы: научные парки, технологические и исследовательские парки, бизнес-инкубаторы, технополисы и др. Особенности инкубаторов как элементов инновационной инфраструктуры. Характерные черты технополисов. Интеграционные и синергетические процессы в инновационной инфраструктуре.

Тема 4. Регулирование инновационной деятельности.

Выработка и проведение инновационной политики. Виды регулирования инновационной деятельности: организационное, экономические, финансовое, нормативно-правовое. Уровни регулирования инновационной деятельности. Системный подход к управлению инновациями. Государственное регулирование инновационной деятельности. Разработка инновационных прогнозов и стратегий. Приоритеты государственной инновационной политики. Федеральные целевые программы. Программы технологического

развития. Основные факторы государственного регулирования инновационной деятельности. Структура НИОКР, задачи ее оптимизации. Основные пути и формы сотрудничества инновационных предприятий, преодоление барьеров. Принципы финансового регулирования инновационной деятельности. Договорные основы осуществления инновационной деятельности.

Тема 5. Организация инновационной деятельности на предприятии сервиса.

Сервис как мобильно развивающаяся сфера. Организация инновационной деятельности на предприятии сервиса. Построение организационных структур научно-исследовательских и проектных работ. Координация и контроль инновационной деятельности. Управление персоналом в инновационной деятельности. Состав персонала. Системы кадровой работы. Система мотивации персонала.

Тема 6. Эффективность инновационной деятельности торговых предприятий.

Экспертиза инновационных проектов. Проблема риска в инновационной деятельности. Виды рисков. Методы оценки рисков. Методы уменьшения риска. Общая оценка эффективности инновационной деятельности.

5. Образовательные технологии, в том числе перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе изучения дисциплины предусматривается использование следующих образовательных технологий, методов обучения и инновационных форм учебных занятий:

1. Информационно-развивающие технологии с использованием использование мультимедийного оборудования при проведении занятий.
2. Развивающие проблемно-ориентированные технологии: работа в команде, междисциплинарное обучение, обучение на основе опыта и другие.
3. Личностно ориентированные технологии обучения: консультации; «индивидуальное обучение»; опережающая самостоятельная работа; изучение студентами нового материала до его изложения преподавателем на лекции и других аудиторных занятиях; подготовка к докладам на студенческих конференциях.

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине: мультимедиа технологии; интерактивная доска, технологии смешанного обучения; интерактивные информационные технологии, облачные технологии, поисковые системы.

В процессе изучения дисциплины используются электронный каталог библиотечно-информационного центра, электронные ресурсы электронных библиотечных систем «Университетская книга» (Режим доступа: www.biblioclub.ru), Электронная библиотечная система Шуйского филиала ИвГУ (www.rucont.ru).

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа нацелена на изучение исследований и источников по теоретическим материалам дисциплины, подготовку к семинарским занятиям, конспектирование учебного материала, научных статей, написание рефератов, выполнение индивидуальных заданий, проработку лекционного материала, выполнение контрольной работы, подготовку к промежуточному контролю.

Практические занятия строятся в форме обсуждения теоретического материала по плану и вопросам, а также материалов, изученных студентами самостоятельно. Задача семинарских занятий – отработать теоретические знания на практике, поэтому программа занятий нацелена на отработку и формирование профессиональных навыков, которые студенты

могут применять на практике.

Виды самостоятельной работы студентов:

1) Подготовка и защита реферата по предложенной теме.
2) Подготовка докладов и презентаций по тематике семинаров.
3) Составление планов-конспектов по тематике семинаров.
4) Выполнение практических заданий.

Полностью весь методический материал по обеспечению самостоятельной работы студентов приводится в Приложении 1 к РП. Доступ к методическим материалам осуществляется через сайт Шуйского филиала ИвГУ, в том числе через ЭБС Шуйского филиала ИвГУ на платформе «Руконт».

7. Характеристика оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Очная форма обучения

Для текущего контроля успеваемости используются подготовка докладов и презентаций, подготовка и защита реферата по предложенной теме.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине «Инновации в сервисе» является экзамен. На экзамене по дисциплине «Инновации в сервисе» контролируемые знания, умения и владения, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, проверяются следующими видами оценочных средств: тест, собеседование, контрольная работа. Максимальное количество баллов, которое возможно получить на экзамене – 30 баллов.

Тестирование проводится на экзамене, на выполнение проверочной работы по тест-билету отводится 15 минут. Тест-билет состоит из 12 заданий.

Критерии оценки. Каждое правильно выполненное задание оценивается 1 баллом, максимальное количество баллов – 12.

Если по отдельной теме студент набирает количество баллов ниже зачѐтного, то тема считается неосвоенной и баллы в рейтинг не прибавляются.

Собеседование проводится на экзамене с помощью экзаменационных билетов (устный ответ в форме собеседования). Экзаменационный билет состоит из двух вопросов. Ответы на вопросы оцениваются 10 баллами. При ответе на вопрос студенту необходимо переложить теоретические знания на практический конкретный пример, показать уровень сформированности компетенций (базовый уровень).

Критерии оценки устного ответа в форме собеседования (10 баллов, за каждый вопрос максимально 5 баллов):

1) полнота ответа:
   - дан полный, развёрнутый ответ на поставленный вопрос (1 балл);
   - дан неполный ответ на поставленный вопрос (0,5 балла);
   - в случае отсутствия ответа на поставленный вопрос (0 баллов).
2) изложение теоретического материала:
   - показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, студент свободно оперирует понятиями, терминами, персоналиями и др. (1,5 балла);
   - показана совокупность знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, допущены неточности в определении понятий, персоналий, терминов и др. (1 балл);

- допущены несущественные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, персоналий, в ответе не присутствуют доказательные выводы (0,5 балла);
- допущены существенные ошибки в теоретическом материале, фактах, понятиях, персоналиях (0 баллов);

3) умение переложить теоретические знания на практический опыт:

- показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт с формулированием конкретных выводов и предложений, показана сформированность компетенции (1,5 балла);
- показано умение выделять существенные и несущественные моменты материала, аргументация своей позиции с опорой на факты, показана сформированность компетенций (1 балл);
- раскрытие проблемы на теоретическом уровне, слабо показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, аргументация своей позиции без опоры на факты, сформированность компетенций показана слабо (0,5 балла);
- раскрытие проблемы на теоретическом уровне, не показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, не представлены в ответе конкретные выводы и предложения, сформированность компетенций не показана (0 баллов).

4) структура ответа, грамотность речи:

- в ответе прослеживается чёткая структура, выстроенная в логической последовательности, ответ изложен литературным грамотным языком (1 балл);
- логика и последовательность изложения имеют некоторые нарушения, речь неграмотная (0,5 баллов);
- логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, речь неграмотная (0 баллов).

Творческое задание выдается обучающимся за неделю до экзамена. Задание проверяется и оценивается на экзамене. Работа включает 4 задания и оценивается 8 баллами. Каждое задание оценивается 2 баллами.

1) задание выполнено полностью: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, дан полный и правильный ответ; четко, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения, анализирует, преобразовывает и использует их для решения практических задач; грамотно осуществляет сбор, обработку данных, проводит оценку собранной информации; аргументировано проводит анализ, интерпретацию данных в процессе решения прикладных задач в профессиональной области (2 балла);

2) задание выполнено полностью, но с неточностями: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, найден и использован верный алгоритм выполнения задания, ответ дан с незначительными неточностями, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения; грамотно осуществляет сбор, анализ, обработку информации; грамотно анализирует и интерпретирует данные в процессе решения прикладных задач в профессиональной области (1,5 балла);

3)задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, использует методы предоставления сервисных услуг с учетом различных факторов и особенностей (1 балл);

4) задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, частично использует методы предоставления сервисных услуг (0,5 балла);

5) задание не выполнено или выполнено частично: не грамотное использование специальных терминов, понятий, не найден и не использован верный алгоритм решения задачи (или использован не неправильный алгоритм решения), дан не правильный ответ или ответ не дан (0 баллов).

Оценка результатов освоения дисциплины при рейтинговой системе оценивания формируется по 100-балльной шкале из результатов текущего контроля успеваемости и результатов, полученных на экзамене.

Оценка на экзамене выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины «Инновации в сервисе» при рейтинговой системе оценивания

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня
отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
85-100 баллов	71-84 балла	61-70 баллов	60 и менее баллов

Заочная форма обучения

Для текущего контроля успеваемости используются подготовка докладов и презентаций, подготовка и защита реферата по предложенной теме.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине «Инновации в сервисе» является экзамен. На экзамене по дисциплине «Инновации в сервисе» контролируемые знания, умения и владения, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, проверяются следующими видами оценочных средств: тест, собеседование, контрольная работа. Максимальное количество баллов, которое возможно получить на экзамене – 30 баллов.

Тестирование проводится на экзамене, на выполнение проверочной работы по тест-билету отводится 15 минут. Тест-билет состоит из 12 заданий.

Критерии оценки. Каждое правильно выполненное задание оценивается 1 баллом, максимальное количество баллов – 12.

Если по отдельной теме студент набирает количество баллов ниже зачѐтного, то тема считается неосвоенной.

Собеседование проводится на экзамене с помощью экзаменационных билетов (устный ответ в форме собеседования). Экзаменационный билет состоит из двух вопросов. Ответы на вопросы оцениваются 10 баллами. При ответе на вопрос студенту необходимо переложить теоретические знания на практический конкретный пример, показать уровень сформированности компетенций (базовый уровень).

Критерии оценки устного ответа в форме собеседования (10 баллов, за каждый вопрос максимально 5 баллов):

1) полнота ответа:
- дан полный, развёрнутый ответ на поставленный вопрос (1 балл);
- дан неполный ответ на поставленный вопрос (0,5 балла);
- в случае отсутствия ответа на поставленный вопрос (0 баллов).

2) изложение теоретического материала:
- показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, студент свободно оперирует понятиями, терминами,

персоналиями и др. (1,5 балла);
- показана совокупность знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, допущены неточности в определении понятий, персоналий, терминов и др. (1 балл);
- допущены несущественные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, персоналий, в ответе не присутствуют доказательные выводы (0,5 балла);
- допущены существенные ошибки в теоретическом материале, фактах, понятиях, персоналиях (0 баллов);

3) умение переложить теоретические знания на практический опыт:
- показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт с формулированием конкретных выводов и предложений, показана сформированность компетенции (1,5 балла);
- показано умение выделять существенные и несущественные моменты материала, аргументация своей позиции с опорой на факты, показана сформированность компетенций (1 балл);
- раскрытие проблемы на теоретическом уровне, слабо показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, аргументация своей позиции без опоры на факты, сформированность компетенций показана слабо (0,5 балла);
- раскрытие проблемы на теоретическом уровне, не показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, не представлены в ответе конкретные выводы и предложения, сформированность компетенций не показана (0 баллов).

4) структура ответа, грамотность речи:
- в ответе прослеживается чёткая структура, выстроенная в логической последовательности, ответ изложен литературным грамотным языком (1 балл);
- логика и последовательность изложения имеют некоторые нарушения, речь неграмотная (0,5 баллов);
- логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, речь неграмотная (0 баллов).

Творческое задание выдается обучающимся за неделю до экзамена. Задание проверяется и оценивается на экзамене. Работа включает 4 задания и оценивается 8 баллами. Каждое задание оценивается 2 баллами.

1) задание выполнено полностью: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, дан полный и правильный ответ; четко, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения, анализирует, преобразовывает и использует их для решения практических задач; грамотно осуществляет сбор, обработку данных, проводит оценку собранной информации; аргументировано проводит анализ, интерпретацию данных в процессе решения прикладных задач в профессиональной области (2 балла);

2) задание выполнено полностью, но с неточностями: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, найден и использован верный алгоритм выполнения задания, ответ дан с незначительными неточностями, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения; грамотно осуществляет сбор, анализ, обработку информации; грамотно анализирует и интерпретирует данные в процессе решения прикладных задач в профессиональной области (1,5 балла);

3) задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, использует методы предоставления сервисных услуг с учетом различных факторов и особенностей (1 балл);

4) задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, частично использует методы предоставления сервисных услуг (0,5 балла);

5) задание не выполнено или выполнено частично: не грамотное использование специальных терминов, понятий, не найден и не использован верный алгоритм решения задачи (или использован не неправильный алгоритм решения), дан не правильный ответ или ответ не дан (0 баллов).

Оценка на экзамене выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины «Инновации в сервисе»

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня
зачтено	зачтено	зачтено	не зачтено
26-30 баллов	21-25 баллов	17-20 баллов	менее 17 баллов

Типовые варианты оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине представлены в приложении 2 «Фонд оценочных средств».

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Учебная и учебно-методическая литература:

– основная литература:

1. Голова, А. Г. Управление продажами : учебник / А. Г. Голова. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 279 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495767. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-01975-3. – Текст : электронный.
2. Никитина, Л. Л. Инновации в торговой деятельности : учебное пособие : [16+] / Л. Л. Никитина, О. Е. Гаврилова ; Казанский национальный исследовательский технологический институт. – Казань : Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2019. – 100 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683813. – Библиогр.: с. 91-92. – ISBN 978-5-7882-2701-6. – Текст : электронный.
3. Стрелкова, Л. В. Экономика и организация инноваций: теория и практика : учебное пособие / Л. В. Стрелкова, Ю. А. Макушева. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 236 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683314. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02451-6. – Текст : электронный.

– дополнительная литература:

1. Аверченков, В. И. Инновационный менеджмент : учебное пособие : [16+] / В. И. Аверченков. – 4-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 293 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL:

https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93262. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9765-1255-9. – Текст : электронный.
2. Базилевич, А. И. Инновационный менеджмент предприятия : учебное пособие / А. И. Базилевич ; под ред. В. Я. Горфинкеля. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 231 с.
3. Богомолова, А. В. Управление инновациями : учебное пособие / А. В. Богомолова. – Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2012. – 144 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=208962. – ISBN 978-5-4332-0048-7. – Текст : электронный.
4. Гаврилов, Л. П. Инновационные технологии в коммерции и бизнесе : учебник для бакалавров / Л. П. Гаврилов. - Москва : Юрайт, 2015. - 372 с.
5. Галенко, В. П. Бизнес-планирование в условиях открытой экономики : учебное пособие / В. П. Галенко, Г. П. Самарина, О. А. Страхова. - Москва : Академия, 2005. - 288 с.
6. Гомола, А. И. Бизнес-планирование : учебное пособие / А. И. Гомола, П. А. Жанин. - 2-е изд. ; стер. - Москва : Академия, 2006. - 144 с.
7. Щеколдин, М. М. Реорганизация и проектирование структуры торговой организации / М. М. Щеколдин. – Москва : Лаборатория книги, 2012. – 145 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142350. – ISBN 978-5-504-00973-5. – Текст : электронный.
8. Экономика инноваций : учебно-методическое пособие / Н. П. Иващенко, В. П. Кочикян, М. С. Антропов [и др.] ; под ред. Н. П. Иващенко ; Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова, Экономический факультет, Кафедра экономики инноваций. – Москва : Экономический факультет МГУ им. М.В. Ломоносова, 2016. – 90 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=488031. – ISBN 978-5-906783-33-2. – Текст : электронный.
9. Ягудин, С. Ю. Инновационный менеджмент : учебное пособие / С. Ю. Ягудин, В. И. Кузнецов, С. Д. Ильенкова. – Москва : Евразийский открытый институт, 2009. – 192 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90537. – ISBN 978-5-374-00302-4. – Текст : электронный.

Интернет-ресурсы:

1. Медиапортал NEW RETAIL. интернет-журнал о розничной и онлайн торговле [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://new-retail.ru/
2. Министерство торговли и промышленности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://minpromtorg.gov.ru/
3. Портал Retail.ru. Ритейлеру и поставщику [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.retail.ru/

Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

1. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://window.edu.ru/ свободный.
2. Информационно-правовая система Консультант плюс [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/ свободный.
3. Коллекция Шуйского филиала ИвГУ на национальном цифровом ресурсе «Руконт» // Национальный цифровой ресурс Руконт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.rucont.ru/ по паролю.

4. Российское образование: Федеральный образовательный портал [Электронный ресурс].– Режим доступа: http://www.edu.ru/ свободный.
5. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://dic.academic.ru/ свободный.
6. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.gks.ru/ свободный.
7. Федеральный образовательный портал: Экономика. Социология. Менеджмент [Электронный ресурс].– Режим доступа: http://www.ecsocman.edu.ru/ свободный.
8. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.biblioclub.ru/ по паролю.

Программное обеспечение:

В процессе изучения дисциплины используются офисные пакеты Microsoft Office, Open Office, программа для просмотра и чтения файлов PDF Adobe Acrobat Reader DC, программа для воспроизведения флэш-анимации в браузерах Adobe Flash Player, вэб-обозреватели Google Chrome, Opera, Антивирус Касперского, 1С университет.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации большой аудитории.
2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.
3. Помещение для самостоятельной работы, оснащенное специализированной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.
4. Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения (очная форма обучения).
5. Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.
6. Учебно-наглядные пособия для занятий лекционного типа, обеспечивающие тематические иллюстрации: электронные презентации, раздаточные карточки.

Автор(ы) рабочей программы дисциплины:

О.Н. Рябова, заведующий кафедрой технологии, экономики и сервиса, кандидат педагогических наук, доцент.

Программа рассмотрена на заседании кафедры технологии, экономики и сервиса «11» февраля 2020 г., протокол № 7.

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 11 от «14» июня 2021 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 7 от «21» февраля 2022 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 10 от «22» июня 2023 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Приложение 1

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Тема 1. Сущность и классификация инноваций.

Вопросы для обсуждений

1. Инновация: понятие и сущность.
2. Основные свойства, критерии инновации. Критерии выделения типов инноваций: степень новизны инноваций, характер практической деятельности, технологические параметры.
3. Базисные и улучшающие инновации, особенности их динамики.
4. Потоки инноваций.
5. Производственные и управленческие инновации; причины организационного лага.
6. Продуктовые и процессные инновации. Фазы развития нового класса продуктов.
7. Синхронный подход к развитию инноваций. Интенсивность и скорость осуществления инноваций.

Темы докладов:

1. Инноватика как наука.
2. Научные подходы к типологии инноваций.
3. Интеллектуальная и промышленная собственность: «открытие», «изобретение», «полезная модель», «промышленный образец», «ноу-хау», «товарный знак и знак обслуживания».
4. Рынки инновационной деятельности: рынок интеллектуального продукта, рынок инноваций и рынок инвестиций.

Литература:

1. Базилевич, А. И. Инновационный менеджмент предприятия : учебное пособие / А. И. Базилевич ; под ред. В. Я. Горфинкеля. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 231 с.
2. Пигунова, О.В. Инновации в торговле : учебное пособие / О.В. Пигунова. - Минск : Вышэйшая школа, 2012. - 224 с. - ISBN 978-985-06-2140-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=144369
3. Экономика инноваций : курс лекций / Н.П. Иващенко, А.А. Энговатова, М.С. Шахова и др. ; Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова, Экономический факультет, э.и. Кафедра ; под ред. Н.П. Иващенко. - М. : Макс Пресс, 2014. - 351 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-317-04845-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=276546

Тема 2. Инновационная деятельность как объект управления предприятий сферы сервиса.

Вопросы для обсуждений

1. Инновационная деятельность как объект управления.
2. Инновационный процесс.
3. Основные компоненты инновационного процесса.
4. Динамика инновационного процесса. Движущие силы и стимулы инновационной деятельности, барьеры и пути их преодоления.
5. Основные элементы структуры инновационной деятельности; инновационная инфраструктура.
6. Инновационные проекты и проекты поддержки инновационной деятельности.
7. Субъекты инновационной деятельности.

8. Инновационный потенциал государства, региона, отрасли, организации.

Темы докладов:

1. История развития инновационной деятельности.
2. Особенности инновационной деятельности в сфере торговли.
3. Особенности инновационной деятельности в сервисе торговли.

Литература:

1. Базилевич, А. И. Инновационный менеджмент предприятия : учебное пособие / А. И. Базилевич ; под ред. В. Я. Горфинкеля. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 231 с.

2. Пигунова, О.В. Инновации в торговле : учебное пособие / О.В. Пигунова. - Минск : Вышэйшая школа, 2012. - 224 с. - ISBN 978-985-06-2140-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=144369

3. Экономика инноваций : курс лекций / Н.П. Иващенко, А.А. Энговатова, М.С. Шахова и др. ; Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова, Экономический факультет, э.и. Кафедра ; под ред. Н.П. Иващенко. - М. : Макс Пресс, 2014. - 351 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-317-04845-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=276546

Тема 3. Инновационная инфраструктура.

Вопросы для обсуждений

1. Инновационная инфраструктура: понятие, основные задачи.
2. Элементы инновационной инфраструктуры.
3. Технопарковые структуры, их основные формы: научные парки, технологические и исследовательские парки, бизнес-инкубаторы, технополисы и др.
4. Особенности инкубаторов как элементов инновационной инфраструктуры.
5. Характерные черты технополисов.
6. Интеграционные и синергетические процессы в инновационной инфраструктуре.

Темы докладов:

1. Технопарк как инновационная организация.
2. Роль бизнес-инкубаторов в инновационной деятельности.
3. Зарубежный опыт инновационной деятельности (на примере США).
4. Зарубежный опыт инновационной деятельности (на примере Японии).

Литература:

1. Базилевич, А. И. Инновационный менеджмент предприятия : учебное пособие / А. И. Базилевич ; под ред. В. Я. Горфинкеля. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 231 с.

2. Пигунова, О.В. Инновации в торговле : учебное пособие / О.В. Пигунова. - Минск : Вышэйшая школа, 2012. - 224 с. - ISBN 978-985-06-2140-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=144369

3. Щеколдин, М.М. Реорганизация и проектирование структуры торговой организации / М.М. Щеколдин. - М. : Лаборатория книги, 2012. - 145 с. - ISBN 978-5-504-00973-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142350

Тема 4. Регулирование инновационной деятельности.

Вопросы для обсуждений

1. Выработка и проведение инновационной политики.
2. Виды регулирования инновационной деятельности: организационное, экономические, финансовое, нормативно- правовое.
3. Уровни регулирования инновационной деятельности.
4. Системный подход к управлению инновациями.
5. Государственное регулирование инновационной деятельности.

6. Разработка инновационных прогнозов и стратегий.
7. Приоритеты государственной инновационной политики. Федеральные целевые программы. Программы технологического развития.
8. Основные факторы государственного регулирования инновационной деятельности. Структура НИОКР, задачи ее оптимизации.
9. Основные пути и формы сотрудничества инновационных предприятий, преодоление барьеров.
10. Принципы финансового регулирования инновационной деятельности.
11. Договорные основы осуществления инновационной деятельности.

Темы докладов:

1. Государственная поддержка инновационной деятельности.
2. Проектирование инновационной деятельности.
3. Планирование инновационной деятельности.
4. Финансирование инновационной деятельности.

Литература:

1. Базилевич, А. И. Инновационный менеджмент предприятия : учебное пособие / А. И. Базилевич ; под ред. В. Я. Горфинкеля. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 231 с.
2. Пигунова, О.В. Инновации в торговле : учебное пособие / О.В. Пигунова. - Минск : Вышэйшая школа, 2012. - 224 с. - ISBN 978-985-06-2140-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=144369
3. Экономика инноваций : курс лекций / Н.П. Иващенко, А.А. Энговатова, М.С. Шахова и др. ; Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова, Экономический факультет, э.и. Кафедра ; под ред. Н.П. Иващенко. - М. : Макс Пресс, 2014. - 351 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-317-04845-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=276546

Тема 5. Организация инновационной деятельности на предприятии сервиса.

Вопросы для обсуждений

1. Сервис как мобильно развивающаяся сфера.
2. Организация инновационной деятельности на предприятии сервиса.
3. Построение организационных структур научно-исследовательских и проектных работ.
4. Координация и контроль инновационной деятельности.
5. Управление персоналом в инновационной деятельности. Состав персонала.
6. Системы кадровой работы. Система мотивации персонала.

Темы докладов:

1. Сервис как быстро развивающаяся сфера.
2. Управление персоналом в инновационной деятельности.
3. Контроль в инновационной деятельности: виды контроля, этапы.
4. Система мотивации инновационной деятельности.

Литература:

1. Базилевич, А. И. Инновационный менеджмент предприятия : учебное пособие / А. И. Базилевич ; под ред. В. Я. Горфинкеля. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 231 с.
2. Пигунова, О.В. Инновации в торговле : учебное пособие / О.В. Пигунова. - Минск: Вышэйшая школа, 2012. - 224 с. - ISBN 978-985-06-2140-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=144369
3. Щеколдин, М.М. Реорганизация и проектирование структуры торговой организации / М.М. Щеколдин. - М. : Лаборатория книги, 2012. - 145 с. - ISBN 978-5-504-00973-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142350

Тема 6. Эффективность инновационной деятельности торговых предприятий.

Вопросы для обсуждений

1. Экспертиза инновационных проектов.
2. Проблема риска в инновационной деятельности. Виды рисков. Методы оценки рисков. Методы уменьшения риска.
3. Общая оценка эффективности инновационной деятельности.

Темы докладов:

1. Риск в инновационной деятельности: виды рисков, методы оценки рисков.
2. Экспертиза инновационных проектов.
3. Эффективность инновационной деятельности: общая оценка, эффекты.
4. Пути повышения эффективности инновационной деятельности.

Задания по теме:

Задание 1. Результаты реализации инновации описываются следующими значениями прибыли: 5 млрд. руб. (вероятность 10%), 15 млрд. руб. (вероятность 10%), 50 млрд. руб. (вероятность 50%), 70 млн. руб. (вероятность 20%), 90 млн. руб. (вероятность 10%). Определите риск того, что прибыль проекта окажется ниже 60 млрд. руб. а) 58%; б) 52%; в) 42%; г) 48%.

Задание 2. Результаты реализации инновации описываются следующими параметрами: убыток 30 млн. руб. (вероятность 10%), убыток 10 млн. руб. (вероятность 20%), прибыль 5 млн. руб. (вероятность 40%), прибыль 20 млн. руб. (вероятность 20%), прибыль 40 млн. руб. (вероятность 10%). Определите шанс безубыточности проекта. а) 3.9%; б) 52%; в) 61%; г) 48%.

Задание 3. Определить уровень устойчивости/чувствительности более рискованного по данному показателю проекта.

Показатели	1 проект	2 проект
Единовременные затраты, тыс. руб.	270 000	329 000
Предельные единовременные затраты, тыс. руб.	300 100	350 000

а) 11,1; б) 6,4; в) 6,0; г) 10,0.

Задание 4. Определить уровень устойчивости/чувствительности более рискованного по данному показателю проекта.

Показатели	1 проект	2 проект
Единовременные затраты, тыс. руб.	11780	14460
Предельные единовременные затраты, тыс. руб.	13560	16200

а) 15,1; б) 12,0; в) 13,1; г) 10,7.

Задание 5. При обосновании экономической эффективности инновационного проекта, согласно расчету, получены экономические показатели, приведенные ниже.

Расчет какого показателя (каких показателей), на Ваш взгляд, необходимо проверить еще раз?

а) чистая стоимость проекта — 515 млн. руб.;
б) срок окупаемости — 1 год;
в) период реализации — 2 года;
г) дисконт — 11%;
д) внутренняя норма доходности — 18%;

е) индекс доходности — 1,80;
ж) среднегодовая рентабельность инвестиций — 40%;
з) никакие показатели не вызывают сомнений.

Задание 6. При обосновании экономической эффективности инновационного проекта, согласно расчету, получены экономические показатели, приведенные ниже. Расчет какого показателя (каких показателей), на Ваш взгляд, необходимо проверить еще раз? а) чистая стоимость проекта — -118 млн. руб.; б) срок окупаемости — 6 лет; в) период реализации — 5 лет; г) дисконт - 15%; д) внутренняя норма доходности — 7%; е) индекс доходности — 0,85; ж) среднегодовая рентабельность инвестиций — -3%; з) никакие показатели не вызывают сомнений.

Задание 7. При обосновании экономической эффективности инновационного проекта, согласно расчету, получены экономические показатели, приведенные ниже. Расчет какого показателя (каких показателей), на Ваш взгляд, необходимо проверить еще раз? а) чистая текущая стоимость проекта — 348 млн. руб.; б) срок окупаемости — 7 лет; в) период реализации — б лет; г) дисконт – 18%; Д) внутренняя норма доходности — 12%; е) индекс доходности — 0,64; ж) среднегодовая рентабельность инвестиций — - 9%; з) никакие показатели не вызывают сомнений.

Задание 8. При обосновании экономической эффективности инновационного проекта, согласно расчету, получены экономические показатели, приведенные ниже. Расчет какого показателя (каких показателей), на Ваш взгляд, необходимо проверить еще раз? а) чистая текущая стоимость проекта - 278 млн. руб.; б) срок окупаемости - 3 года; в) период реализации — 4 года; г) дисконт – 12%; д) внутренняя норма доходности - 17%; е) индекс доходности – 1,68; ж) среднегодовая рентабельность инвестиций — 17%; з) никакие показатели не вызывают сомнений.

Литература:

1. Базилевич, А. И. Инновационный менеджмент предприятия : учебное пособие / А. И. Базилевич ; под ред. В. Я. Горфинкеля. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 231 с.

2. Пигунова, О.В. Инновации в торговле : учебное пособие / О.В. Пигунова. - Минск : Вышэйшая школа, 2012. - 224 с. - ISBN 978-985-06-2140-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=144369

3. Экономика инноваций : курс лекций / Н.П. Иващенко, А.А. Энговатова, М.С. Шахова и др. ; Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова, Экономический факультет, э.и. Кафедра ; под ред. Н.П. Иващенко. - М. : Макс Пресс, 2014. - 351 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-317-04845-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=276546

Методические рекомендации по подготовке к лабораторным занятиям

Тема 3. Инновационная инфраструктура.

Задание 1. Опишите инновационную инфраструктуру торгового предприятия по следующей структуре.

1. Название торгового предприятия, организационно-правовая форма.
2. Профиль фирмы. Предлагаемые продукты и услуги.
3. Группы потребителей
4. Элементы инновационной инфраструктуры.
5. Направления совершенствования инновационной инрастуктуры.

Литература:

1. Базилевич, А. И. Инновационный менеджмент предприятия : учебное пособие / А. И. Базилевич ; под ред. В. Я. Горфинкеля. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 231 с.

2. Пигунова, О.В. Инновации в торговле : учебное пособие / О.В. Пигунова. - Минск : Вышэйшая школа, 2012. - 224 с. - ISBN 978-985-06-2140-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=144369

3. Экономика инноваций : курс лекций / Н.П. Иващенко, А.А. Энговатова, М.С. Шахова и др. ; Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова, Экономический факультет, э.и. Кафедра ; под ред. Н.П. Иващенко. - М. : Макс Пресс, 2014. - 351 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-317-04845-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=276546

Тема 5. Организация инновационной деятельности на предприятии сервиса.

Задание 1. Выбрать одну компанию и провести описательный, рыночный и конкурентный анализ по следующим этапам:

1. Описание предприятия, стейкхолдеров, технологий
2. Область применения технологий, разработки
3. Описание конечного потребителя продукции/ товаров/услуг
4. Анализ рынка (динамика, емкость, доля) по отраслям и регионам (международный, российский, региональный)
5. Анализ конкурентов (на отечественном и международном рынках)
6. Описать предлагаемые каналы распространения, систему продвижения
7. Способы коммерциализации
8. Предложить возможные бизнес-модели коммерциализации технологии
9. Предложить способы оценки эффективности инновационного проекта (срок окупаемости инвестиций, NPV, IRR).

Литература:

1. Базилевич, А. И. Инновационный менеджмент предприятия : учебное пособие / А. И. Базилевич ; под ред. В. Я. Горфинкеля. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 231 с.

2. Пигунова, О.В. Инновации в торговле : учебное пособие / О.В. Пигунова. - Минск : Вышэйшая школа, 2012. - 224 с. - ISBN 978-985-06-2140-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=144369

3. Экономика инноваций : курс лекций / Н.П. Иващенко, А.А. Энговатова, М.С. Шахова и др. ; Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова, Экономический факультет, э.и. Кафедра ; под ред. Н.П. Иващенко. - М. : Макс Пресс, 2014. - 351 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-317-04845-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=276546

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Что такое инновационная деятельность?
2. Понятие инновация, новшество, нововведение.
3. Понятие инновации в сервисе.
4. Классификация инноваций.
5. Различие между инновациями и псевдоинновациями.
6. Разделение инноваций по отношению к прототипу.
7. Классификация инноваций по степени новизны.
8. Классификация инноваций по распространенности и технологическим параметрам.
9. Классификация инноваций по этапам научно-технического процесса.
10. Источники инновационного предпринимательства.
11. Характерные признаки инновационного процесса.
12. Схема инновационного процесса (цепи).
13. Модели инновационного процесса.
14. Пять поколений инновационного цикла.

15. Организации – субъекты инновационной деятельности (сектор-структуры)
16. Типы инновационных предприятий. Перечислить.
17. Распространение результатов инновационного предпринимательства (тип и формы).
18. Объекты и субъекты инновационной деятельности.
19. Инновационная стратегия: внутренние и внешние факторы. Классификация инновационных стратегий.
20. Управление инновационными проектами. Классификация инновационных проектов.
21. Инновационные риски. Ситуации возникновения. Виды инновационных рисков. Методы (способы) снижения инновационных рисков.
22. Основные направления проведения экспертизы инновационных проектов.
23. Венчурное инвестирование инновационных проектов.
24. Инновационные процессы в сервисе.
25. Инновационные процессы в торговле.

Подготовка и защита реферата

Темы рефератов

1. Проблемы развития инновационной деятельности организации (на конкретном примере).
2. Инновационная политика органов государственной власти и местного самоуправления РФ.
3. Проблемы правового регулирования инновационной деятельности.
4. Зарубежный опыт государственного регулирования инновационной деятельности (на примере стран Европы).
5. Зарубежный опыт государственного регулирования инновационной деятельности (на примере США).
6. Зарубежный опыт государственного регулирования инновационной деятельности (на примере Японии).
7. Инновационная стратегия и тактика развития предприятия.
8. Особенности инновационной деятельности в сфере туризма.
9. Особенности инновационной деятельности в гостиничном бизнесе.
10. Особенности инновационной деятельности в ресторанном бизнесе.
11. Особенности инновационной деятельности в сфере социально- бытовых услуг.
12. Анализ системы управления в инновационной деятельности предприятия (на примере……..).
13. Технопарк как инновационная организация.
14. Бизнес-инкубатор как форма поддержки развития малого бизнеса.
15. Оценка экономической эффективности инновации (на примере…..).
16. Характеристика инновационного проекта.
17. Природа инновационного риска и причины его возникновения.
18. Оценка эффективности управления рисками.
19. Управление рисками в инновационной деятельности.
20. Базовые эталонные стратегии развития организации.
21. Инновационное поведение фирм.
22. Социально-психологические аспекты в инновационной деятельности.
23. Финансовое обеспечение инновационной деятельности.
24. Управление персоналом в инновационной деятельности.
25. Эффективность инвестиций в инновации
26. Эффективность инноваций: подходы и методы оценки.
27. Разработка и реализация инновационных стратегий.
28. Особенности управления инновационными проектами.
29. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса.

Требования к реферату

Реферат – краткая запись идей, содержащихся в разных источниках, которая требует умения сопоставлять и анализировать различные точки зрения. Реферат – одна из форм интерпретации исходного текста или нескольких источников. Поэтому реферат, в отличие от конспекта, является новым, авторским текстом. Новизна в данном случае подразумевает новое изложение, систематизацию материала, особую авторскую позицию при сопоставлении различных точек зрения.

Реферирование предполагает изложение какого-либо вопроса на основе классификации, обобщения, анализа и синтеза одного или нескольких источников.

Специфика реферата:

- не содержит развернутых доказательств, сравнений, рассуждений, оценок,
- дает ответ на вопрос, что нового, существенного содержится в тексте.

Виды рефератов

- по полноте изложения: информативные (рефераты-конспекты); индикативные (рефераты-резюме);
- по количеству реферируемых источников: монографические; обзорные.

Объем – 10-15 страниц.

Источники: необходимо использовать в реферате не менее пяти источников (ссылки на эти источники обязательны).

Структура реферата

Титульный лист
Содержание
Введение
Основная часть
1…..
2…..
Заключение
Список литературы
Приложения

Список использованных источников и литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТа 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления». Рекомендуется использовать не менее 10 источников. При оформлении используется шрифт 14 Times New Roman через 1,5 интервала. Поля: левое - 3 см; правое - 1 см.; верхнее и нижнее - 2 см.

Каждую часть работы начинают с новой страницы, параграфы размещают друг за другом. Названия глав пишут прописными буквами, параграфов строчными, точки в конце заголовков не ставят. Нумерация страниц в нижнем колонтитуле, посередине строки.

Ссылки на использованные в работе литературные источники нумеруются арабскими цифрами в соответствии с порядком их следования в библиографии и помещаются в квадратные скобки. Например: [5, с.37].

Рисунки должны иметь краткие названия (расположенные под рисунком) и общую сквозную нумерацию по тексту арабскими цифрами (Рис. 1. Стадии жизненного цикла услуги).

Цифровой материал оформляется в виде таблиц, графиков, диаграмм. Порядок оформления ссылок на цифровой материал такой же, как и оформления ссылок на иллюстрации (рисунки). Таблица (график, диаграмма) в зависимости от ее размера помещается под текстом, в котором впервые дается ссылка на нее, или на следующей странице. Нумерация таблиц (графиков, диаграмм) осуществляется аналогично нумерации иллюстраций. При этом обязательно указывается в правом верхнем углу надпись

«Таблица», («График», «Диаграмма») и ее порядковый номер, а также заголовок (на следующей строке посередине), кратко выражающий содержание приводимого материала. Под таблицей должен быть источник, т.е. откуда взяты данные, внесенные в таблицу (Пр.: Источник: Маркетинг: Учебник: / А.М. Годин. – 9-е изд., перераб. и доп. – М.: Дашков и Ко, 2012. - С 26.

Формулы, используемые в работе, пишутся каждая на отдельной строке и нумеруются арабскими цифрами, помещенными в круглых скобках справа от нее. После формулы ставится запятая, с новой строки после слова «где» идет расшифровка обозначений. Расшифровке подлежат только обозначения, встречающиеся впервые. Ссылки на формулы в тексте работы обязательны.

Допускается включение таблиц, графиков, схем, как в основном тексте, так и в качестве приложений. Приложения к работе оформляются на отдельных листах, причем каждое из них должно иметь свой тематический заголовок и в правом верхнем углу надпись «Приложение» с указанием его порядкового номера. Характер приложения определяется студентом самостоятельно исходя из содержания работы.