



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**

Факультет Технологии и менеджмент

Кафедра Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины

Инновации в сервисе

Методические рекомендации к самостоятельной работе
студентов заочной формы обучения
направления подготовки
43.03.01 Сервис

Автор:

к.психол. н., доцент кафедры СКС и ГД филиала ДГТУ в г. Волгодонске

С.В. Евецкая

Методические рекомендации составлены с учётом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования подготовки бакалавров. В помощь студентам предлагаются вопросы к зачету с оценкой, темы докладов для устного опроса, практические задания, методические рекомендации к практическим занятиям, основная и дополнительная литература.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	4
Методические рекомендации по подготовке доклада к устному опросу	5
Темы докладов для устного опроса	9
Вопросы к зачету с оценкой	10
Практические задания	11
Методические рекомендации к практическим занятиям	13
Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.	16

Введение

Целями освоения дисциплины «Инновации в сервисе» являются – овладение теоретическими знаниями и практическими навыками, необходимыми для управления процессом нововведений на предприятии индустрии сервиса транспортных средств, повышения взаимосвязи между наукой и практикой.

Задачи

- сформировать у студентов устойчивую мотивацию к изучению дисциплины и потребность в систематизированных знаниях в данной области для применения их в дальнейшей работе;
- провести анализ эволюции технологических укладов и эволюционного развития мирового рынка сервисных услуг;
- изучить сущность, функции, цели и содержание инновационного менеджмента;
- изучить инновационные процессы, управление технологическими инновациями и перспективными проектами в сервисе;
- привить навыки разработки перспективных проектов.

Методические рекомендации по подготовке доклада к устному опросу

Доклад является формой самостоятельной работы студента, доклад должен быть выполнен в печатном виде и представлен на практическом занятии в соответствии с заявленной темой. Доклад готовится по сформированному преподавателем перечню тем для устного опроса в рамках самостоятельного изучения дисциплины. Работа должна быть написана понятным языком и технически правильно оформлена.

Общие требования к оформлению доклада:

- бумага формата А4;
- текст набирается в редакторе Word;
- шрифт текста – Times New Roman, размер 14;
- размер полей: слева – 3 см, справа – 1,5 см, снизу и сверху – по 2 см;
- междустрочный интервал – полуторный;
- отступ первой строки абзаца – 1,25 см;
- нумерация страниц сквозная. Титульный лист является первой страницей (номер не ставится). Номера последующих страниц проставляются в нижнем правом углу;
- каждый раздел рекомендуется начинать с новой страницы.

Приводимые в тексте цитаты должны быть точными и иметь ссылку на первоисточник (см. ниже требования к цитированию).

При неудовлетворительном выполнении доклада (тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы), он возвращается студенту на доработку с учетом замечаний преподавателя.

При подготовке доклада формируются навыки работы с литературой, её цитирования и правильного оформления работы. Такие навыки необходимы и при подготовке курсовой работы, выпускной квалификационной работы.

Общие требования к цитированию

Текст цитаты заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в какой он дан в источнике, с сохранением особенностей авторского написания.

При цитировании каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник. Ссылки на литературу в тексте работы приводятся в квадратных скобках - [23, с. 95]. При одновременной ссылке на несколько литературных источников они перечисляются через точку с запятой, с сохранением порядка следования в общем перечне литературы, например [6; 10; 12].

Примеры библиографического описания литературы

Если книга имеет одного автора:

Ясницкая, В. Р. Социальное воспитание в классе : теория и методика : учеб. пособие / В. Р. Ясницкая ; под ред. А. В. Мудрика. – М. : Академия, 2004. – 352 с.

Если книга имеет двух авторов, то в начале описания указывается первый автор, после заглавия указываются сведения и о первом, и о втором авторах:

Деркач, А. А. Акмеология : учеб. пособие / А.А. Деркач, В. Г. Зазыкин. – СПб. : Питер, 2003. – 256 с.

Если книга имеет трёх авторов, то в начало описания выносится первый автор, остальные авторы, вместе с первым, перечисляются после заглавия:

Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник / В.Н.Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.

Если книга имеет четыре и более авторов, то после заглавия указываются только первый автор, далее следуют слова «и др.», заключенные в квадратные скобки:

Педагогика : учеб. пособие / В. А. Слостенин [и др.]. – 3-е изд. – М. : Школа-Пресс, 2000. – 512 с.

Если книга является частью многотомного издания, то указывается количество томов (или книг), и ссылка делается на тот том, который использован в работе. Например:

Немов, Р. С. Психология : в 3 кн. Кн. 3 : Психодиагностика. Введение в научное психологическое исследование с элементами математической статистики / Р. С. Немов. – 4-е изд. – М. : ВЛАДОС, 2001. – 640 с.

Пример описания главы из книги

Хьелл, Л. Исследование и оценка в психологии личности / Л. Хьелл, Д. Зиглер // Теория личности / Л. Хьелл, Д. Зиглер ; пер. С. Меленевская, Д. Викторова. – СПб. : Питер, 2001. – Гл. 2. – С. 56-104.

В случае тематического сборника трудов описание источника начинается с заглавия, далее после косой черты указывается редактор (или редакторы), далее описание сведений об издании, выходные данные как в предыдущих случаях. Например:

Психологическая наука в России XX столетия: проблемы теории и истории / под ред. А.В. Брушлинского. – М.: Издательство «Институт психологии РАН», 1997. – 320 с.

Если заглавие книги состоит из нескольких предложений, между которыми в источнике информации отсутствуют знаки препинания, то в описании эти предложения отделяют друг от друга точкой:

Кроник, А. А. Каузометрия. Методы самопознания, психодиагностики и психотерапии в психологии жизненного пути / А. А. Кроник, Р. А. Ахмеров. - М. : Смысл, 2003. – 284 с.

Иногда книга имеет второе, уточняющее название. Оно также приводится в описании и обычно отделяется от основного двоеточием и пишется с маленькой буквы. Например:

Первин, Л. Психология личности : теория и исследования / Л. Первин, О. Джон ; пер. с англ. М. С. Жамкочьян ; под ред. В. С. Магуна. – М. : Аспект Пресс, 2001. – 607 с.

Фельдштейн, Д. И. Психология взросления : структурно-содержательные характеристики процесса развития личности : избранные труды / Д. И. Фельдштейн. – 2-е изд. – М. : Флинта, 2004. – 672 с.

Сведения, относящиеся к заглавию, содержащую информацию, раскрывающую и поясняющую основное заглавие, сведения о виде, жанре, назначении произведения, указывают через двоеточие с маленькой буквы:

Стефаненко, Т. Г. Этнопсихология : учебник...

Авторефераты диссертаций и диссертации в списке литературы приводятся следующим образом:

Жалагина, Т. А. Психологическая профилактика профессиональной деформации личности преподавателя вуза : дис. ... д-ра психол. наук. – Тверь, 2004. – 309 с.

Савченко, Н. А. Смысловые установки как компонент профессиональных диспозиций студентов-психологов : автореф. дис. ... канд. психол. наук / Н. А. Савченко. – Ростов-н/Д., 2008. – 16 с.

Пример описания справочных материалов:

Справочник практического психолога : Психотерапия / сост. С.Л. Соловьёва. – М. : АСТ ; СПб : Сова, 2011. – 575 с.

Описание статей осуществляется следующим образом:

статья одного автора из сборника:

Гаврилова, Г.Г. Проблемы инвестирования в негосударственные пенсионные фонды / Г.Г. Гаврилова // Стратегия и тактика управления предприятием в переходной экономике : меэвуз. сб. науч. тр. / ВолгГТУ ; под ред. Г.С. Мерзликиной. – Волгоград, 2006. – Вып. 13 – С. 273-279.

статья двух авторов из сборника:

Ермоленко, И. И. Проблемы внедрения принципов стратегического планирования на предприятиях в современном управлении / И. И. Ермоленко, Р. Е. Шульман // X Региональная конференция молодых исследователей Волгоградской области, 8-11 нояб. 2005 г. / ВолГУ [и др.]. – Волгоград, 2006. – Вып. 1. Экономика и финансы : тезисы докл. – С. 218-219.

статья трёх авторов из сборника:

Кравцов, М. Ю. Социологический аспект проблемы порядка в современных междисциплинарных исследованиях / М. Ю. Кравцов, А. В. Соловьёва, Р. В. Яценко // Актуальные проблемы истории, теории и технологии социальной работы : сб. науч. ст. / ФГОУ ВПО «Новочеркасская гос. мелиорат. академ.». – Новочеркасск ; Ростов н / Д., 2007. – Вып. 9. – С. 114-118.

статья четырёх и более авторов из сборника:

Особенности заболеваний и травм у спортсменов / Л.М. Демьянова [и др.] // Здоровая молодежь – будущее страны! : матер. гор. межвуз. науч.-практ. Конф., г. Волгодонск, 28 апр. 2011 г. / Волгодонский институт (филиала) ЮФУ. - Волгодонск, 2012. – С. 83-88.

статья одного автора из журнала:

Кашкаров, А. П. Проблемы семейного чтения / А. П. Кашкаров // Воспитание школьников. -2012. - № 9. – С. 30-34.

статья двух авторов из журнала:

Николаев, В. А. Сущность трудового воспитания в современных условиях / В. А. Николаев, В. А. Шошин // Педагогика. – 2011. - № 6. – С. 51-57.

статья трёх авторов из журнала:

Ромашкин, К. И. Математика в проектах наукоучения / К. И. Ромашкин, Г. Н. Аверьянова, А. С. Пронин // Социально-гуманитарные знания. – 2012. - № 3. – С. 135-144.

статья более трёх авторов из журнала:

Конфессиональные особенности религиозной веры и представлений о ее социальных функциях / Ю. А. Гаврилов [и др.] // Социологический исследования. – 2005. - № 6. – С. 46-56.

статья из газеты:

Головачёв, В. Долг платежом красен: о долгах по зарплате работникам бюджетной сферы / В. Головачёв // Труд. – 2006. – 3 апр. – С. 2.

Примеры описания ресурса удаленного доступа:

Электронный каталог ГПНТБ России [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах лит., поступающей в фонд ГПНТБ России. – Электрон. дан. (6 файлов, 511 тыс. записей). – М., [2009]. – Режим доступа : <http://www.gpntb.ru/win/search/help/el-cat.html>

Образование: исследовано в мире = oim.ru [Электронный ресурс] : междунар. науч. пед. интернет-журнал с библиотекой-дипозитарием / под патронажем Рос. Акад. Образования; Гос. науч. пед. б-ки им. К.Д. Ушинского. – М. : OIM.RU, 2001. – Режим доступа : <http://www.oim.ru>.

Лосев, С. Корпоративные системы ЭЦП : между производством и технологией [Электронный ресурс] / С. Лосев. – 2006. – Режим доступа : <http://www.imag.ru/ID=622563>

Акопова, Ж. История возникновения и правового регулирования товарных знаков [Электронный ресурс] // Право и управление. XXI век. – 2008. – № 4. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=16922586>

Если в работе цитируются несколько статей из сборника трудов или журнала, единицами библиографического описания являются каждая из этих статей, а не весь сборник или журнал

Темы докладов для устного опроса

1. Виды инновационной деятельности
2. Характеристика факторов определяющих инновационное развитие.
3. Признаки видов инноваций
4. Сущность инновационных функций
5. Сущность инновационного процесса
6. Группы факторов, влияющих на развитие инноваций.
7. Структура инновационного процесса
8. Сущность экономической эффективности инноваций.
9. Различия между жизненным циклом инновации-продукта и инновации-процесса.
10. Отличительные особенности рынка инноваций.
11. Принципы инновационной политики
12. Основные направления инновационной государственной политики.
13. Характеристика процесса управления инновационной деятельностью
14. Нормативно-правовые акты в инновационной сфере. Их отличие.
15. Понятие и сущность интеллектуальной собственности
16. Понятие и сущность авторского права
17. Типы защиты интеллектуальной собственности в настоящее время
18. Источники финансирования инновационной деятельности
19. Объектно-предметная сущность инновационного управления.
20. Содержание инновационного проекта
21. Структура состава участников инновационного проектирования
22. Виды инновационных проектов и их характеристика
23. Фазы инновационного проектирования
24. Факторы развития инноваций в сфере сервиса
25. Методы оценки инновационной деятельности на государственном и корпоративном уровне. Инновационный потенциал.
26. Содержание, цели и методы инновационной политики на международном, государственном и корпоративном уровнях.
27. Институциональные и законодательно-правовые условия проведения инновационной политики.
28. Факторы внешней среды, оказывающие прямое и косвенное влияние на формирование современной концепции инновационной политики.
29. Экономические и финансовые основы активизации инновационной деятельности.
30. Государственная поддержка инновационной деятельности
31. Опыт внедрения нововведений в России, Японии, США, европейских странах.
32. Виды инноваций и их классификация.
33. Инновационная структура, инновация как бизнес.
34. Объединения предпринимательских организаций (консорциумы, концерны, холдинговые компании, финансово-промышленные группы, ассоциации), их роль в осуществлении инновационных идей.
35. Значение выбора инновационной стратегии
36. Инновационные стратегии, их особенности в условиях рыночной экономики.
37. Управление инновациями и стратегическое управление.
38. Инновационные процессы в социально-культурном сервисе.
39. Информационное обеспечение предприятий и организаций в условиях рынка.
40. Информационное обеспечение инновационной деятельности в СКС и туризме,
41. Лизинг, франчайзинг - быстро развивающиеся формы рынка инноваций.
42. Особенности разработки и внедрения организационных нововведений в СКС.
43. Создание благоприятных условий нововведениям.

44. Автоматизированные информационные системы обеспечения управления, их место и роль в инновационном менеджменте предприятий и организаций.
45. Понятие конкуренции в инновационной деятельности.
46. Конкуренция - как инструмент повышения качества продукции.
47. Конкурсы инновационных проектов как один из видов конкуренции, методы их организации, их роль в инновационной деятельности.
48. Венчурные фирмы, их роль в инновациях.
49. Инновационное управление персоналом на предприятиях СКС.
50. Особенности управления персоналом в инновационных организациях

Вопросы к зачету с оценкой по дисциплине «Инновации в сервисе»

1. Сущность понятия инновация
2. Понятие инновации в сервисе
3. Классификация инноваций
4. Вклад И. Шумпетера в развитие концепции инновации
5. Специфика классической и инновационной моделей предпринимательства.
6. Источники финансирования инноваций.
7. Подходы к классификации инновационной деятельности.
8. Жизненный цикл инноваций. Стадии жизненного цикла инноваций.
9. Этапы инновационного процесса.
10. Государственное регулирование и поддержка инновационной деятельности.
11. Инновационная стратегия: внутренние и внешние факторы.
12. Классификация инновационных стратегий.
13. Ассортиментная стратегия в инновационной политике фирмы.
14. Инновации в сервисном обслуживании
15. Грант как форма стимулирования научно-исследовательской деятельности и коммерциализации инноваций.
16. Планирование инноваций, функции и основные принципы
17. Характеристика инновационного проекта: цели, задачи и отличительные особенности
18. Управление инновационными проектами.
19. Инновационный потенциал сервисного предприятия как фактор конкурентоспособности в рыночной среде.
20. Основные виды рисков в инновационном предпринимательстве.
21. Роль конкуренции в инновационной деятельности
22. Управление человеческими ресурсами в инновационной среде
23. Инновационные процессы в информационном сервисе.
24. Инновации в сфере культуры, отдыха, развлечений.
25. Инновации в организации сервиса транспортных средств
26. Требования комфорта как основа внедрения продуктовых инноваций в сфере сервиса

Практические задания по дисциплине «Инновации в сервисе»

Задание 1 Определите методы преодоления сопротивления изменениям в следующих ситуациях (таблица), выделите достоинства и недостатки выбранной тактики.

Причины сопротивления инновациям

Ситуация
1. Сопротивление, основанное на отсутствии информации и анализа или на неточной информации
2. Инициатор не обладает всей необходимой информацией для разработки новшеств, поэтому другие имеют значительные возможности для сопротивления
3. Сопротивление оказывается только из страха перед личными проблемами
4. Кто-то один или группа явно проигрывают при введении новшеств и имеют большие возможности оказывать сопротивление
5. Инициаторы перемен обладают большой властью, но чувствуют сопротивление

Задание 2 Кейс «Отель»

«Отель» расположен на морском берегу, прямо напротив моря. Это очень дорогой курорт. В отеле 120 номеров, большая часть их них — повышенной комфортности. Здесь останавливаются на праздники, во время деловых поездок. В отеле играют свадьбы, проходят выставки, конференции и деловые встречи. Рестораны и бары открыты не только для постояльцев отеля, но и для всех желающих. Кроме того, в отеле есть закусочная, магазин, комнаты для игр и бизнес-центр. Здесь большая автостоянка, в саду — площадки для крокета. Также есть бассейн под открытым небом, сауна и множество спортивных залов. Несмотря на широкий спектр предоставляемых услуг, а также штат профессиональных и имеющих большой опыт работы служащих, дела идут не так хорошо, как хотелось бы. Кроме того, анализ анкет, заполненных клиентами отеля, демонстрирует снизившийся уровень оценки предоставляемых отелем услуг. Владельцы отеля озабочены одной мыслью: как поправить дела.

Задания к кейсу:

1. Выполните морфологический анализ.
2. Назовите основные переменные ситуации.
3. Разложите переменные на как можно большее число компонентов.
4. Путем формирования цепочек из компонентов, относящихся к разным переменным, предложите инновационные подходы к оживлению спроса на услуги отеля.

Задание 3. Вы - заместитель генерального директора инновационной фирмы по работе с персоналом. Определите круг своих обязанностей и распределительных функций. Составьте организационную структуру подчиненных Вам подразделений, опишите их функции. Составьте должностную инструкцию для руководителя одного из этих подразделений.

Задание 4 А) Выберите одно из предложенных слов и найдите к нему возможные идеи для создания бизнеса. При возможности распишите такие идеи для каждого из слов:

- 1) Л О Ш А Д Ь
- 2) Д Е Т И
- 3) Т Р А Н С П О Р Т (любой вид транспорта)
- 4) В О Д А
- 5) Т Е Л Е Ф О Н

Б) Остановите свой выбор на одной из идей. Ответьте на вопросы:

1. Как продукция (услуга) может удовлетворить рыночные потребности?
2. Какими уникальными достоинствами обладает? Что особенного и почему потребители будут предпочитать Ваш товар, а не Ваших конкурентов?
3. В чем социальная значимость Вашего проекта?
4. Как будете продвигать Ваши товары или услуги к потребителю? Каковы условия и организация сбыта продукта?
5. Сколько рабочих мест предполагается открыть в вашем бизнесе?

Задание 5. Приведите примеры изобретений, товарных знаков, торговых марок, "ноу-хау". Что объединяет эти понятия?

Задание 6. Изучите типичные заблуждения менеджеров при принятии решения о судьбе новой технологии на его предприятии, характерные сегодня для стран развитого рынка. Можно ли назвать их характерными для России? Продумайте, имеются ли сегодня в России объективные условия для воспроизведения подобных ошибок.

Заблуждение 1. При выборе новой техники исходят из её привлекательности и грандиозных возможностей, которые она сулит. На самом деле надо исходить из того, насколько она будет удовлетворять требованиям потребителей.

Заблуждение 2. Считается, что при выборе новой технологии необходимо исходить из анализа теоретической рациональности и целесообразности её внедрения. На самом деле надо учитывать сильное влияние нынешней практики и прошлого опыта.

Заблуждение 3. Все усовершенствования и нововведения, в конце концов, будут восприняты и переняты. На самом деле надо осознать, что большинство из них не окончатся и не должно окончиться успехом.

Заблуждение 4. Технологические усовершенствования обладают самостоятельной ценностью. На самом деле только потребитель определяет их истинную ценность.

Заблуждение 5. Выигрывают принципиально новые технологии. На самом деле новое не всегда значит лучшее.

Заблуждение 6. Перспективы применения новой технологии определяют её успешное внедрение. На самом деле решающим фактором часто является инфраструктура, необходимая для её внедрения.

Задание 7. Создать презентацию на тему: «Открытия науки и техники, определившие инновационное развитие общества»

Задание 8. Создать презентацию на тему: «Научная фантастика как источник идей о будущем (Вклад великих фантастов в социальные концепции настоящего и будущего)».

**Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям
по дисциплине «Инновации в сервисе»
для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис**

Задание: ответить на вопросы, подготовить 5-6 слайдов к вопросу, выучить определение понятий, терминов, необходимых для раскрытия темы.

Занятие 1. Инновации и инновационные процессы как объект исследования

Основные вопросы:

1. Понятие, структура и содержание инновационных процессов.
2. Объективные и субъективные факторы инновационного процесса.
3. Модели инновационного процесса.
4. Жизненный цикл инновации
5. Задачи и принципы управления инновациями
6. Условия и технологии распространения инноваций: диффузия и трансфер инноваций.
7. Разнообразие продуктов инновационной деятельности, их роль в развитии социальных, экономических и производственных процессов.

Практические задания:

1. Приведите примеры изобретений, товарных знаков, торговых марок, "ноу-хау".
Что объединяет эти понятия?
2. Составьте таблицу «Катализаторы и ингибиторы инновационных процессов»

Инновация	Факторы-катализаторы (ускорители)	Факторы-ингибиторы (сдерживания)
Новое программное обеспечение (ПО) фирмы	Работа ПО фирм-партнеров	Высокая цена лицензированного ПО
И т.п.		

Темы докладов, сообщений: 1-10

Занятие 2. Особенности государственного регулирования инновационной деятельности в Российской Федерации

Основные вопросы:

1. Стратегия инновационного развития России: государственная политика, законодательная база, государственные программы, субъекты инновационной деятельности.
2. Технополисы и наукограды.
3. Государственные и региональные программы поддержки инновационной деятельности
4. Поддержка инновационной деятельности в Ростовской области.

Практические задания:

1. Составьте схему: «Факторы, повышающие скорость внедрения инноваций»
2. Составить перечень документов, регламентирующих инновационную деятельность в РФ.

Вы - заместитель генерального директора инновационной фирмы по работе с персоналом. Определите круг своих обязанностей и распределительных функций. Составьте организационную структуру подчиненных Вам подразделений, опишите их функции. Составьте должностную инструкцию для руководителя одного из этих подразделений.

Темы докладов, сообщений: 11-19

Занятие 3. Инновационный проект - новая форма организации инноваций

Основные вопросы:

1. Отличие понятий «инновационный проект» и «инновационная деятельность».
2. Характеристика инновационного проекта: цели, задачи и отличительные особенности.
3. Источники идей инновационного проекта.
4. Принципы оценки реализуемости и прогноз эффективности инновационного проекта.
5. Концепция инновационного проекта.
6. Бизнес-план инновационного проекта (общий подход к разработке).
7. Типология ошибок инновационного проектирования.
8. Продвижение инновационного проекта.
9. Показатели эффективности проекта.
10. Источники инвестирования инновационных проектов

Практические задания:

1. Изучите типичные заблуждения менеджеров при принятии решения о судьбе новой технологии на его предприятии, характерные сегодня для стран развитого рынка. Можно ли назвать их характерными для России? Продумайте, имеются ли сегодня в России объективные условия для воспроизведения подобных ошибок.

Заблуждение 1. При выборе новой техники исходят из её привлекательности и грандиозных возможностей, которые она сулит. На самом деле надо исходить из того, насколько она будет удовлетворять требованиям потребителей.

Заблуждение 2. Считается, что при выборе новой технологии необходимо исходить из анализа теоретической рациональности и целесообразности её внедрения. На самом деле надо учитывать сильное влияние нынешней практики и прошлого опыта.

Заблуждение 3. Все усовершенствования и нововведения, в конце концов, будут восприняты и переняты. На самом деле надо осознать, что большинство из них не окончатся и не должно окончиться успехом.

Заблуждение 4. Технологические усовершенствования обладают самостоятельной ценностью. На самом деле только потребитель определяет их истинную ценность.

Заблуждение 5. Выигрывают принципиально новые технологии. На самом деле новое не всегда значит лучшее.

Заблуждение 6. Перспективы применения новой технологии определяют её успешное внедрение. На самом деле решающим фактором часто является инфраструктура, необходимая для её внедрения. Приведите примеры изобретений, товарных знаков, торговых марок, "ноу-хау". Что объединяет эти понятия?

2. Разработать, обосновать и предложить для презентации идеи для стартапа. В ходе занятия обсуждается перспективность и жизнеспособность предложенных идей.

Темы докладов, сообщений: 20-24

Занятие 4. Факторы, определяющие необходимость инноваций в деятельности предприятий сферы сервиса

Основные вопросы:

1. Определение инновации, наиболее приемлемое для сферы сервиса
2. Определение инновации, наиболее приемлемое для сферы сервиса транспортных средств

3. Факторы, определяющие необходимость инноваций в деятельности предприятий сферы сервиса.
4. Учет демографических факторов как источника инновационных возможностей.
5. Требования комфорта как основа внедрения продуктовых инноваций в сфере сервиса

Практические задания:

1. Составьте схему: «Факторы, определяющие необходимость инноваций в деятельности предприятий сферы сервиса»
2. На основе интернет-серфинга выбрать рекламу инновационного предложения фирмы, работающей в сфере услуг. Провести анализ рекламного продукта, выделить технологии обращения к потенциальным клиентам, стимулирующих продвижение инновационного продукта

Темы докладов, сообщений: 38-50

**Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для
освоения дисциплины**

Ссылк а	Автор	Название	Изда- тельство	Вид издания	Год изда- ния	Кол-во в биб- лиотеке	Адрес электронн ого ресурса	Вид ресурса
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Основная литература								
1	Аверченков, В.И.	Инноваци онный менеджме нт	М. :Флинта	Учебное пособие	2016.	ЭБС	URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93262	Электрон ный ресурс
2	В.Я. Горфинкеля, Т.Г. Попадюк	Инноваци онный менеджме нт	М.: Юнити- Дана	Учебник	2015.	ЭБС	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119436	Электрон ный ресурс
Дополнительная литература								
1	Бунич, Г. А.	Туристиче ский продукт и направлен ия его инновации	М.: Дашков и К°	Учебное пособие	2011	ЭБС	http://znaniyum.com/catalog/product/451090 .	Электрон ный ресурс
2	Чулков, В. О.	Инноваци и в сервисе: использов ание инфограф ии	СОЛОН- Пр	Учебное пособие	2014	ЭБС	http://znaniyum.com/catalog.php?bookinfo=884093	Электрон ный ресурс