



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
(ИТ (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**

УТВЕРЖДАЮ

и.о. директора
Н.М. Сидоркина

"24" апреля 2023



**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)**

**для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по дисциплине
«Инновации в сервисе»
для обучающихся по направлению подготовки
43.03.01 Сервис**

Волгодонск
2023

Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине

«Инновации в сервисе»

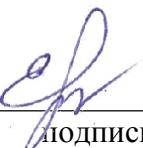
составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки (специальности)

43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 20.10.2015г. № 1169)

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» протокол № 9 от «24» 04 2023 г

Разработчик оценочных материалов (оценочных средств)

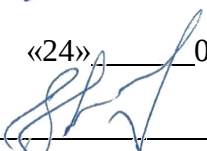
Доцент


подпись

Т.В.Еременко

«24» 04 2023 г.

Заведующий кафедрой


подпись

В.И. Кузнецов

«24» 04 2023 г.

Согласовано:

Директор ООО «Катальпа»


подпись

О.А. Катеринич

«24» 04 2023 г.

Директор ООО «Бонжур»
г. Волгодонска


подпись

Э.В.Бударина

«24» 04 2023 г.

**Лист визирирования оценочных материалов (оценочных средств)
на очередной учебный год**

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Инновации в сервисе» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.
Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____
Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____ В.И. Кузнецов
«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Инновации в сервисе» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.
Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____
Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____ В.И. Кузнецов
«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Инновации в сервисе» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.
Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____
Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____ В.И. Кузнецов
«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Инновации в сервисе» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.
Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____
Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____ В.И. Кузнецов
«__» _____ 20__ г.

Содержание

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)	5
1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем), с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	5
1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования	8
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания	10
2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	11

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)

Оценочные материалы (оценочные средства) прилагаются к рабочей программе дисциплины и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимся установленных результатов обучения.

Оценочные материалы (оценочные средства) используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной, с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:

ПК-7: Готовностью к разработке процесса оказания услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных форм и методов обучения (табл. 1).

Таблица 1 Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины

Код компетенции	Уровень освоения	Дескрипторы компетенции (результаты обучения, показатели достижения результата обучения, которые обучающийся может продемонстрировать)	Вид учебных занятий, работы ¹ , формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции ²	Контролируемые разделы и темы дисциплины ³	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенций ⁴
ПК-7	Знать		Лекции, практические занятия (устный опрос), СРС (домашнее задание) Лекция, мозговой штурм	1.1-1.18 2.1-2.15	Вопросы к зачету с оценкой, вопросы для устного опроса, практические задания	Ответы на вопросы к зачету с оценкой; ответы на вопросы для устных опросов, выполнение практической работы и ее защита по контрольным вопросам в форме собеседования, подготовка сообщений и докладов к
	Уровень 1:	Технологию разработки процесса оказания услуг.				
	Уровень 2:	Требования потребителей.				
	Уровень 3:	Новейшие информационные и коммуникативные технологии.				
	Уметь		Практические занятия (устный опрос), СРС (домашнее задание) работа в малых группах, анализ практических работ			
	Уровень 1:	Применять методы разработки процесса оказания услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий				
	Уровень 2:	Работать в контактной зоне с потребителем услуг				
	Уровень 3:	Оказывать услуги в				

¹ Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа

² Необходимо указать активные и интерактивные методы обучения (например, интерактивная лекция, работа в малых группах, методы мозгового штурма, решение творческих задач, работа в группах, проектные методы обучения, ролевые игры, тренинги, анализ ситуаций и имитационных моделей и др.), способствующие развитию у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств

³ Указать номера тем в соответствии с рабочей программой дисциплины

⁴ Необходимо выбрать критерий оценивания компетенции: посещаемость занятий; подготовка к практическим занятиям; подготовка к лабораторным занятиям; ответы на вопросы преподавателя в рамках занятия; подготовка докладов, эссе, рефератов; умение отвечать на вопросы по теме лабораторных работ, познавательная активность на занятиях, качество подготовки рефератов и презентацией по разделам дисциплины, контрольные работы, экзамены, умение делать выводы и др.

		соответствии с запросами потребителей	решение творческих задач, ролевые игры, тренинги, анализ ситуаций			практическим занятиям 1,2,3,4
	Владеть		Практические занятия (устный опрос), СРС (домашнее задание) работа в малых группах, анализ практических работ решение творческих задач, ролевые игры, тренинги, анализ ситуаций			
	Уровень 1:	Алгоритмом разработки процесса оказания услуг				
	Уровень 2:	Новейшими информационными и коммуникационными технологиями в области сервиса				
	Уровень 3:	Навыком разработки процесса оказания услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий				

1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

По дисциплине «Инновации в сервисе» предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль (осуществление контроля всех видов аудиторной и внеаудиторной деятельности обучающегося с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины); промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающихся. Текущий контроль служит для оценки объёма и уровня усвоения обучающимся учебного материала одного или нескольких разделов дисциплины (модуля) в соответствии с её рабочей программой и определяется результатами текущего контроля знаний обучающихся.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр по календарному графику учебного процесса.

Текущий контроль предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно-рейтинговой системы. Регламент балльно-рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся».

Текущий контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций обучающихся по всему объёму учебной дисциплины, изученному в семестре, в котором стоит форма контроля в соответствии с учебным планом.

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины: теоретических основ и практической части – **не предусмотрен на заочной форме обучения.**

Промежуточная аттестация по дисциплине «Инновации в сервисе» проводится в форме зачёта с оценкой.

В табл. 2 приведено весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий.

Таблица 2. Весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий

Текущий контроль (50 баллов ⁵) – не предусмотрен						Промежуточ ная аттестация (50 баллов)	Итоговое количество баллов по результатам текущего контроля и промежуточ ной аттестации
Блок 1			Блок 2				
Лекцион ные	Практи ческие	Лаборат орные	Лекцион ные	Практич еские	Лаборат орные	от 0 до 50	Менее 41 балла –

⁵ Вид занятий по дисциплине (лекционные, практические, лабораторные) определяется учебным планом. Количество столбцов таблицы корректируется в зависимости от видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Распределение баллов по блокам, по каждому виду занятий в рамках дисциплины определяет преподаватель. Распределение баллов по дисциплине утверждается протоколом заседания кафедры.

По заочной форме обучения мероприятия текущего контроля не предусмотрены.

занятия (X_1)	занятия (Y_1)	занятия (Z_1)	занятия (X_2)	занятия (Y_2)	занятия (Z_2)	баллов	неудовлетво рительно; 41-60 –
-	-	-	-	-	-		удовлетвори тельно; 61- 80 – хорошо; 81-100 балла – отлично
Сумма баллов за 1 блок = $X_1 + Y_1$			Сумма баллов за 2 блок = $X_2 + Y_2$				

Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы (табл.3):

Таблица 3– Распределение баллов по дисциплине

Вид учебных работ по дисциплине	Количество баллов	
	1 блок	2 блок
<i>Текущий контроль (50 баллов)</i>		
Посещение занятий		
Выполнение заданий по дисциплине (УО), в том числе:		
- устный опрос (УО, Д, С)	-	-
- практические задания (ПЗ)	-	-
<i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>		
Зачет с оценкой в устной форме		
Сумма баллов по дисциплине 100 баллов		

Зачет с оценкой является формой итоговой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине в целом или по разделу дисциплины. По результатам зачета с оценкой обучающемуся выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», или «неудовлетворительно»

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы для выставления оценки автоматом⁶;

- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения;

- обучающийся анализирует элементы, устанавливает связи между ними, сводит их в единую систему, способен выдвинуть идею, спроектировать и презентовать свой проект (решение);

- ответ обучающегося по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в задании для промежуточного контроля, является полным, и удовлетворяет требованиям программы дисциплины;

- обучающийся продемонстрировал свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей дисциплины;

- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если:

⁶ Количество и условия получения необходимых и достаточных для получения автомата баллов определены Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся»

- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения; анализирует элементы, устанавливает связи между ними;

- ответ по теоретическому материалу, содержащемуся в задании для промежуточного контроля, является полным, или частично полным и удовлетворяет требованиям программы, но не всегда дается точное, уверенное и аргументированное изложение материала;

- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы;

- обучающийся продемонстрировал владение терминологией соответствующей дисциплины.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания в котором очевиден способ решения;

- обучающийся продемонстрировал базовые знания важнейших разделов дисциплины и содержания лекционного курса;

- у обучающегося имеются затруднения в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса;

- несмотря на недостаточность знаний, обучающийся имеется стремление логически четко построить ответ, что свидетельствует о возможности последующего обучения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела и т.д.),

- у обучающегося имеются существенные пробелы в знании основного материала по дисциплине;

- в процессе ответа по теоретическому материалу допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

Компетенция(и) или ее часть (и) не сформированы.

1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Формы промежуточного контроля. Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине «Инновации в сервисе» осуществляется по регламенту текущего контроля и промежуточной аттестации.

Формы промежуточного контроля знаний:

- устный опрос (УО);

- практические задания (ПЗ);

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы. Перечень вопросов для устного опроса определен содержанием темы в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

Защита практических заданий производится студентом в день их выполнения в соответствии с расписанием занятий. Преподаватель проверяет правильность выполнения практического задания студентом, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Оценка компетентности осуществляется следующим образом: в процессе защиты выявляется информационная компетентность в соответствии с практическим заданием, затем преподавателем дается комплексная оценка деятельности студента.

Высокую оценку получают студенты, которые при подготовке материала для самостоятельной работы сумели самостоятельно составить логический план к теме и реализовать его, собрать достаточный фактический материал, показать связь рассматриваемой темы с современными проблемами науки и общества, со направлением обучения студента и каков авторский вклад в систематизацию, структурирование материала.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателям (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Итоговый контроль освоения умения и усвоенных знаний дисциплины «Инновации в сервисе» осуществляется в процессе промежуточной аттестации на зачете с оценкой.

2. Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

2.1. Задания для оценивания результатов обучения в виде знаний

Вопросы для устного опроса (доклада, сообщения)

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

Критерии оценивания устного опроса (доклада, сообщения):

Максимальная оценка – 5 баллов.

5 баллов - ставится, если студент: полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

4 балла - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

3 балла - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

1-2 балла - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

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 социально-культурном сервисе.
24. Инновационные процессы в информационном сервисе.
25. Инновации в сфере культуры, отдыха, развлечений.
26. Инновации в организации туристского бизнеса.
27. Инновации в организации гостиничного бизнеса
28. Инновации в организации ресторанного бизнеса
29. Инновации в организации сервиса транспортных средств
30. Требования комфорта как основа внедрения продуктовых инноваций в сфере сервиса

2.2 Задания для оценивания результатов в виде владений и умений

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)».

Критерии оценки выполнения практического задания:

«5» (отлично): выполнены все практические задания, студент четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы.

«4» (хорошо): выполнены все практические задания; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«3» (удовлетворительно): выполнены все практические задания с замечаниями; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«2» (не зачтено): студент не выполнил или выполнил неправильно задания; студент ответил контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы.

Отчет рассматривается как критерий оценки только при выполнении студентом практической работы. Студент не допускается к защите практической работы без ее выполнения.

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень компетенций, сформированный у обучающихся при изучении дисциплины «Инновации в сервисе» приведен в таблице 4.

Таблица 4 - Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «*Инновации в сервисе*»

Компетенция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль
ПК-7	Технологию разработки процесса оказания услуг	Не предусмотрен на заочной форме обучения	Вопросы к зачету оценкой № 1-30	Применять методы разработки процесса оказания услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Не предусмотрен на заочной форме обучения	Практические задания	Алгоритмом разработки процесса оказания услуг	Не предусмотрен на заочной форме обучения	Вопросы к зачету с оценкой № 1-30
	Требования потребителей			Работать в контактной зоне с потребителем услуг			Новейшими информационными и коммуникационными технологиями в области сервиса		
	Новейшие информационные и коммуникационные технологии			Оказывать услуги в соответствии с запросами потребителей			Навыком разработки процесса оказания услуг на основе новейших		

Компетенция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль
							информационных и коммуникационных технологий		

Примечание

* берется из РПД

** сдача лабораторных работ, защита курсового проекта, РГР и т.д.