



**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)**



**УТВЕРЖДАЮ**  
И.о. директора  
Н.М. Сидоркина  
«22» апреля 2024 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)**  
**для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации**  
по дисциплине  
«Инновации в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства»  
для обучающихся по направлению подготовки  
*43.03.01 Сервис*  
Программа бакалавриата «Сервис транспортных средств»  
2023 года набора

Волгодонск  
2024

## Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Инновации в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства» составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» протокол № 9 от 22.04.2024

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Профессор

  
\_\_\_\_\_ В.И. Кузнецов  
подпись

Заведующий кафедрой

  
\_\_\_\_\_ В.И. Кузнецов  
подпись

**Согласовано:**

Технический директор  
ООО «АЦД»

\_\_\_\_\_ А.С. Трегубов  
подпись

Заместитель директора ООО  
«Мастер-Сервис»

  
\_\_\_\_\_ Р.А. Гончаров  
подпись

## Содержание

|                                                                                                                                                                                                |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)                                                                                                                                             | С. 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                                                                                                |      |
| 1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания     |      |
| 2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы |      |

## **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 обучающимися 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:

ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.

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 и наименование общепрофессиональной компетенции                                                     | Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции                                                                                                                                                      | Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня компетенции)                                                                                                       | Вид учебных занятий, работы <sup>1</sup> , формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции <sup>2</sup> | Контролируемые разделы и темы дисциплины <sup>3</sup> | Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции | Показатели оценивания компетенций <sup>4</sup>                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса | ОПК-1.1: Знает технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации                                                                                                              | сущность инноваций в сервисе транспортных средств; методы управления технико-организационным уровнем производства в инновационной деятельности; источники и формы финансирования инноваций | Лекц.<br>Практ.<br>Занятия<br>СР                                                                                                    | 1.1, 1.3, 1.5, 1.6, 1.7, 1.10, 1.11, 1.13, 1.14, 1.15 | УО<br>Т<br>индивидуальное задание для СРС                                                             | Ответы на контрольные вопросы; посещаемость занятий; познавательная активность на занятиях; выполнение индивидуального задания для СРС; умение делать выводы. |
|                                                                                                         | ОПК-1.2: Умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации; определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса | анализировать источники и формы финансирования инноваций, применять методы принятия решений в инновациях; применять методы управления инновациями в сервисе                                | Лекц.<br>Практ.<br>Занятия<br>(решение типовых задач)<br>СР                                                                         | 1.2, 1.4 1.5, 1.7, 1.8, 1.9, 1.12, 1.13, 1.14, 1.15   | УО<br>Т<br>индивидуальное задание для СРС                                                             |                                                                                                                                                               |
|                                                                                                         | ОПК-1.3: Владеет навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации                                                                                  | методами анализа инновационного проекта; управлением разработкой инноваций; методами оценки эффективности инновационного проект                                                            | Лекц.<br>Практ.<br>занятия<br>(решение типовых задач)<br>СР                                                                         | 1.2, 1.4 1.5, 1.7, 1.8, 1.9, 1.12, 1.13, 1.14, 1.15   | УО<br>Т<br>индивидуальное задание для СРС                                                             |                                                                                                                                                               |

<sup>1</sup> Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа

<sup>2</sup> 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

<sup>3</sup> Указать номера тем в соответствии с рабочей программой дисциплины

<sup>4</sup> 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.

## 1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

По дисциплине «Инновации в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства» 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. На заочной форме обучения текущий контроль не предусмотрен.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Инновации в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства» проводится в форме зачета 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<br>(50 баллов <sup>5</sup> ) |        | Промежуто<br>чная<br>аттестация<br>(50 баллов) | Итоговое<br>количество<br>баллов по<br>результатам<br>текущего<br>контроля и |
|-----------------------------------------------|--------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Блок 1                                        | Блок 2 |                                                |                                                                              |
|                                               |        |                                                |                                                                              |

<sup>5</sup> 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.

|                                                |                                                  |                                                  |                                                |                                                  |                                                  |                      |                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                |                                                  |                                                  |                                                |                                                  |                                                  |                      | промежуто<br>чной<br>аттестации                                                                                                                                |
| Лекцио<br>нные<br>занятия<br>(X <sub>1</sub> ) | Практи<br>чески<br>заняти<br>я (Y <sub>1</sub> ) | Лаборат<br>орные<br>занятия<br>(Z <sub>1</sub> ) | Лекцио<br>нные<br>занятия<br>(X <sub>2</sub> ) | Практи<br>ческие<br>занятия<br>(Y <sub>2</sub> ) | Лаборат<br>орные<br>занятия<br>(Z <sub>2</sub> ) | от 0 до 50<br>баллов | Менее 41<br>балла –<br>неудовлетвор<br>ительно<br>41-60 баллов<br>–<br>удовлетворит<br>ельно<br>61-80 баллов<br>–<br>хорошо;<br>81-100 баллов<br>–<br>отлично. |
| 5                                              | 15                                               | 0                                                | 5                                              | 25                                               | 0                                                |                      |                                                                                                                                                                |
| Сумма баллов за 1 блок =<br>20                 |                                                  |                                                  | Сумма баллов за 2 блок =<br>30                 |                                                  |                                                  |                      |                                                                                                                                                                |

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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                   |        |
| Выполнение контрольной работы в форме реферата, подготовка презентации к реферату, выполнение практической ситуации, тестовые задания                                                                                                                                                                                                                   | 20                | 30     |
| <i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                   |        |
| Зачет с оценкой по дисциплине « <i>«Инновации в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства»</i> проводится в устной форме.Задание состоит из 3 вопросов. Первый и второй вопрос позволяют проконтролировать знания обучающегося, третий – умения и навыки. Правильные ответы на первый и второй вопросы оцениваются в 15 баллов, третий – в 20 баллов. |                   |        |
| Сумма баллов по дисциплине <b>100 баллов</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                   |        |

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

Оценка «отлично» (81-100 баллов) выставляется обучающемуся, если:

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

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на высоком уровне (уровень 3) (см. табл. 1).

Оценка «хорошо» (61-80 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- 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.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на среднем уровне (уровень 2) (см. табл. 1).

Оценка «удовлетворительно» (41-60 баллов) 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.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на базовом уровне (уровень 1) (см. табл. 1).

Оценка «неудовлетворительно» (менее 41 балла) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела, закона и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не владеет навыками стандартной профессиональной задачи;
- у обучающегося имеются существенные пробелы в знании основного материала по дисциплине;
- в процессе ответа по теоретическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, 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**

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине *«Инновации в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства»*

осуществляется по регламенту текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы студентов. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы, реализуемой в ДГТУ.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр по календарному графику учебного процесса в рамках проведения контрольных точек.

Формы текущего контроля знаний:

- устный опрос;
- письменный опрос;
- тестирование;
- выполнение и защита практических заданий.

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 планом-графиком. Преподаватель проверяет правильность выполнения практического задания студентом,

следующим контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Оценка компетентности осуществляется 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, по направлению подготовки студента и каков авторский вклад в систематизацию, структурирование материала.

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

Контроль освоения умения и усвоенных знаний дисциплины *«Инновации в сервисе, туризме и индустрии гостеприимства»* осуществляется в процессе промежуточной аттестации на зачете. Условием допуска к зачету с оценкой является положительная текущая аттестация по всем практическим работам учебной дисциплины, ключевым теоретическим вопросам дисциплины.

## **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**

#### **Перечень примерных вопросов к зачету**

1. Сущность и классификация инноваций
2. Управление нововведениями и инновационными процессами в социально-культурном сервисе
3. Инновационный проект: понятие, сущность, организационные структуры управления
4. Охарактеризуйте роль конкуренции в инновационной деятельности.
5. Каковы факторы конкурентоспособности инновационной компании (внешние и внутренние).
6. Расположите факторы конкурентоспособности по мере увеличения их значимости в инновационной деятельности.
7. Охарактеризуйте основные конкурентные стратегии инновационного предпринимательства.
8. Как влияет рынок на реализацию конкурентной стратегии инновационной компании.
9. Назовите основные конкурентные стратегии в туризме.
10. Каковы основные виды рисков в инновационном предпринимательстве.
11. Какие методы анализа рисков вы знаете.
12. Какими могут быть по уменьшению риска инновационного проекта.
13. Критерии экспертной оценки инновационных проектов
14. Проанализируйте показатели эффективности проекта.
15. Источники инвестирования инновационных проектов
16. Планирование инноваций, функции и основные принципы
17. Стратегическое и оперативное планирование
18. Научно-техническое прогнозирование, и методы его осуществления
19. Продуктово-тематическое, календарное и производственное планирование инноваций
20. Определение инновации, наиболее приемлемое для сферы социально-культурного сервиса и туризма
21. Характеристика основных групп инноваций, разделенные по различным признакам.
22. Классификационная схема инноваций, основанная на отдельных признаках внутреннего содержания.
23. Основные источники инноваций (по П.Друкеру)?
24. Учет демографических факторов как источника инновационных возможностей.
25. Основные принципы новаторской деятельности и их анализ.
26. Основные стадии жизненного цикла инновационного гостиничного продукта

27. Понятие инновационной деятельности и характеристика инновационного процесса.
28. Содержание стадий инновационного процесса
29. Основные группы факторов, влияющих на развитие инновационных процессов. Дайте характеристику каждой из групп.
30. Охарактеризуйте основные субъекты инновационной деятельности.
31. Общие особенности инновационных процессов в гостиничной деятельности?
32. Факторы современного развития являющиеся источниками инновационных идей в СКС
33. Проанализируйте основные источники продуктовых инноваций в туризме.
34. Требования комфорта как основа внедрения продуктовых инноваций в сфере сервиса
35. Роль информационных технологий в гостиничном бизнесе
36. Охарактеризуйте основные технологические инновации, применяемые в сервисной деятельности.
37. Использование Интернет в СКС.
38. Каковы основные просчеты при проведении организационных инноваций в СКС
39. Чем определяется необходимая организационная структура компании
40. Назовите этапы подготовительных работ при проведении организационных или управленческих инноваций.

**Какое определение понятия «инновация» является недостаточным?**

- 1) инновация - качественно отличный от предшествующего аналога объект, внедренный в производство.
- 2) инновация - новая идея, изобретение, техническое решение, открытие.
- 3) инновация - результат трансформации идей, исследований, разработок в новое научно-техническое или социально-экономическое решение.

**2. Основными источниками инноваций являются (вычеркнуть лишнее):**

- 1) неожиданное событие;
- 2) несоответствие между реальностью и её отражением во мнениях и в оценках людей;
- 3) изменение политической ситуации;
- 4) изменение потребностей производства;
- 5) появление новых источников финансирования;
- 6) изменения в структуре отрасли или рынка;
- 7) катастрофические природные события;
- 8) демографические изменения;
- 9) изменения в восприятии и в ценностных установках;
- 10) новые знания.

**3. Функциями планирования инноваций являются (вычеркнуть лишнее):**

- 1) целевая ориентация участников;

- 2) подготовка управленческих решений;
- 3) мотивация участников;
- 4) координация деятельности всех участников;
- 5) информационное обеспечение участников;
- 6) нейтрализация конкурирующих фирм;
- 7) создание базы для эффективного контроля.

**4. Первой страной, в которой был принят закон о защите интеллектуальной собственности, была (выбрать верный ответ):**

- 1) Россия; 2) Германия; 3) Англия; 4) США; 5) Франция.

**5. Расставить группы конкурентных преимуществ по мере возрастания их значимости (по М. Портеру):**

- 1) - репутация фирмы, связи с клиентами, инвестиционная привлекательность фирмы;
- 2) - цели и мотивация владельцев, менеджеров и персонала фирмы;
- 3) - доступное сырье, дешевая рабочая сила, масштабы производства и т.д.;
- 4) - технический уровень продукции, запатентованная технология производства и высокий профессионализм персонала.

**6. П. Друкер выделяет следующие предпринимательские стратегии (вычеркнуть лишнее):**

- 1) - ворваться первым и нанести массивный удар;
- 2) - напасть быстро и неожиданно;
- 3) - физически устранить конкурентов;
- 4) - найти и захватить экономическую нишу;
- 5) - затаиться и выждать;
- 6) - изменить экономические параметры продукта, рынка или отрасли.

**7. Основные циклы инновационного менеджмента (расположить в нужном порядке):**

- 1) Руководство;
- 2) Определение условий и организация;
- 3) Планирование;
- 4) Исполнение.

**8. Научными подходами к инновационному менеджменту являются (добавить недостающие):**

- 1) системный;
- 2) маркетинговый;
- 3) структурный;
- 4) воспроизводственно-эволюционный;
- 5) комплексный;
- 6) оптимизационный;
- 7) динамический;
- 8) ситуационный;
- 9) поведенческий.

**9. Основными стадиями инновационного предпринимательства являются (расположить в нужном порядке):**

- 1) Экспериментальное производство товара;
- 2) Детальная разработка замысла и его экспертная оценка;
- 3) Формирование инновационных идей и отбор наиболее перспективных из них;
- 4) Начало массового производства товара и его продвижение на рынке.
- 5) Разработка бизнес-плана и его экспертная оценка;

**10. Добавьте, кого не хватает для осуществления инновационного процесса?**

автор - организатор - эксперт

**11. Принципами новаторской деятельности являются (убрать лишнее):**

- 1) анализ возможностей;
- 2) концептуальность и восприимчивость;
- 3) «озарение», ожидание гениальной идеи;
- 4) универсальность и конкретность нововведений;
- 5) реальность цели;
- 6) стремление к лидерству;
- 7) простота и направленность нововведений.

**12. Важнейшие характеристики инновации с точки зрения (закончите фразу):**

- 1) научно-технического аспекта - это...
- 2) экономического аспекта - это...

**13. Методами внутрифирменного планирования инноваций являются (вычеркнуть лишнее):**

- 1) заимствование планов у конкурирующих компаний;
- 2) научно-технический прогноз;
- 3) продуктово-тематическое планирование;
- 4) календарное планирование;
- 5) производственное планирование.

**14. Методами научно-технического планирования являются (вычеркнуть лишнее):**

- 1) экспертные методы;
- 2) комбинированные методы;
- 3) экстраполяция;
- 4) моделирование.

**15. Причинами организационных инноваций в современном туристском бизнесе России являются:**

- 1) давление конкуренции на доход и прибыль;
- 2) отток инвестиций из России и СНГ;
- 3) рост компаний;
- 4) а также ...?

**16. Какие из инновационных стратегий (по Л. Раменскому) обеспечивают наибольшую конкурентоспособность компании?**

- 1) виоленты;
- 2) эксплеренты;

- 3) пациенты;
- 4) коммутанты.

**17. Основные объекты интеллектуальной собственности - это (добавить недостающее):**

- 1) литературные, художественные и научные произведения;
- 2) исполнительская деятельность, радио- и телепередачи;
- 3) научные открытия;
- 4) товарные знаки, знаки обслуживания, фирменные наименования и коммерческие обозначения

**18. Документ, охраняющий интеллектуальную собственность - это:**

- 1) паспорт
- 2) свидетельство
- 3) патент
- 4) диплом

**19. Основные формы лицензионных вознаграждений:**

- платежи в виде процентных отчислений или фиксированных сумм, выплачиваемых с единицы произведенной по лицензии продукции - это ...
- единовременный или поэтапный платеж фиксированной суммы-это ...

**20. Основные типы инновационной деятельности (добавить недостающее):**

- 1) производство нового продукта или продукта с качественно новыми свойствами;
- 2) внедрение новых средств производства;
- 3) привлечение новых источников сырья;
- 4) изменения инфраструктуры.

*Критерии оценки теста:*

- 1 балл - за каждый правильный ответ на вопрос;
- 0 баллов – обучающийся дал неправильный ответ на вопрос.

*Шкала оценивания теста:*

- 90-100% правильных ответов – отлично;
- 70-89% правильных ответов – хорошо;
- 50-69% правильных ответов – удовлетворительно;
- менее 50% правильных ответов – неудовлетворительно.

### **2.3 Задания для оценивания результатов в виде владений и умений**

*Контрольная работа в форме реферата, подготовки презентации к реферату, выполнение практической ситуации*

Контрольная работа – это один из основных видов самостоятельной работы обучающихся и важный этап их профессиональной подготовки. Основными целями написания контрольной работы являются: расширение и углубление знаний обучающихся, выработка приемов и навыков в анализе

теоретического и практического материала, а также обучение логично, правильно, ясно, последовательно и кратко излагать свои мысли в письменном виде. Обучающийся, со своей стороны, при выполнении контрольной работы должен показать умение работать с литературой, давать анализ соответствующих источников, аргументировать сделанные в работе выводы и, главное, – раскрыть выбранную тему.

Номер варианта контрольной работы зависит от последних двух цифр зачетной книжки

Студентам в процессе написания контрольной работы в форме реферата необходимо выполнить ряд требований:

1. Титульный лист с указанием варианта.
2. Текст должен быть написан грамотно в редакторе Word. Шрифт: TimesNewRoman, кегль – 12, интервал – одинарный. Выравнивание по ширине. Все поля по 20 см.
3. Таблицы с исходной информацией должны иметь подстрочную (внизу таблицы) ссылку на источник информации и номер страницы источника, откуда эта информация получена. Все таблицы должны быть пронумерованы и иметь названия;
4. Все части работы необходимо озаглавить, страницы – пронумеровать;
5. Работа должна заканчиваться списком использованных источников в соответствии с принятой последовательностью: законы, указы, нормативные и директивные документы, первоисточники. Специальную литературу необходимо излагать в алфавитном порядке с указанием: автора; названия литературного источника; города; издательства; года издания; страницы, содержащей использованную информацию. В конце работы (после списка использованной литературы) должен быть указан перечень привлеченных статистических материалов (инструкции, формы статистических отчетов и их данные).

Для подготовки презентации к реферату обучающемуся необходимо использовать PowerPoint. Количество слайдов презентации к реферату – не более 10.

Контрольной работой предусмотрено выполнение одной практической ситуации, выбор которой осуществляется одновременно с номером варианта.

Примерные темы контрольных работ в форме реферата с презентацией, доклада

1. Сущность и классификация инноваций
2. Управление нововведениями и инновационными процессами в социально-культурном сервисе
3. Инновационный проект: понятие, сущность, организационные структуры управления
4. Охарактеризуйте роль конкуренции в инновационной деятельности.

5. Каковы факторы конкурентоспособности инновационной компании (внешние и внутренние).
6. Расположите факторы конкурентоспособности по мере увеличения их значимости в инновационной деятельности.
7. Охарактеризуйте основные конкурентные стратегии инновационного предпринимательства.
8. Как влияет рынок на реализацию конкурентной стратегии инновационной компании.
9. Назовите основные конкурентные стратегии в сервисе.
10. Каковы основные виды рисков в инновационном предпринимательстве.
11. Какие методы анализа рисков вы знаете.
12. Какими могут быть по уменьшению риска инновационного проекта.
13. Критерии экспертной оценки инновационных проектов
14. Проанализируйте показатели эффективности проекта.
15. Источники инвестирования инновационных проектов
16. Планирование инноваций, функции и основные принципы
17. Стратегическое и оперативное планирование
18. Научно-техническое прогнозирование, и методы его осуществления
19. Продуктово-тематическое, календарное и производственное планирование инноваций
20. Определение инновации, наиболее приемлемое для сферы сервиса
21. Характеристика основных групп инноваций, разделенные по различным признакам.
22. Классификационная схема инноваций, основанная на отдельных признаках внутреннего содержания.
23. Основные источники инноваций (по П.Друкеру)?
24. Учет демографических факторов как источника инновационных возможностей.
25. Основные принципы новаторской деятельности и их анализ.
26. Основные стадии жизненного цикла инновационного продукта сервиса транспортных средств
27. Понятие инновационной деятельности и характеристика инновационного процесса.
28. Содержание стадий инновационного процесса
29. Основные группы факторов, влияющих на развитие инновационных процессов. Дайте характеристику каждой из групп.
30. Охарактеризуйте основные субъекты инновационной деятельности.
31. Общие особенности инновационных процессов в гостиничной деятельности?
32. Факторы современного развития являющиеся источниками инновационных идей в СТС
33. Проанализируйте основные источники продуктовых инноваций в сервисе.
34. Требования комфорта как основа внедрения продуктовых инноваций в сфере сервиса

35. Роль информационных технологий в сервисе
36. Охарактеризуйте основные технологические инновации, применяемые в сервисной деятельности.
37. Использование Интернет в СТС.
38. Каковы основные просчеты при проведении организационных инноваций в СТС
39. Чем определяется необходимая организационная структура компании
40. Назовите этапы подготовительных работ при проведении организационных или управленческих инноваций.
- Особенности управления персоналом в инновационных организациях.

Критерии оценки:

| Критерий                              | Показатель                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Максимальное количество баллов |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 1 Степень раскрытия сущности проблемы | <ul style="list-style-type: none"> <li>- соответствие содержания теме реферата;</li> <li>- полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;</li> <li>- умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;</li> <li>- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы</li> </ul> | 15                             |
| 2 Соблюдение требований по оформлению | <ul style="list-style-type: none"> <li>- правильное оформление текста реферата, ссылок на используемые литературные источники;</li> <li>- соблюдение требований к объему реферата;</li> <li>- грамотность и культура изложения</li> </ul>                                                                                                                                                     | 15                             |
| 3 Подготовка презентации к реферату   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- слайды представлены в логической последовательности;</li> <li>- количество слайдов не более 10;</li> <li>- оформление презентации</li> </ul>                                                                                                                                                                                                         | 10                             |

Максимальное количество баллов, которое обучающийся может получить за подготовку реферата и презентации к нему составляет 40 баллов. Баллы учитываются в процессе проведения текущего контроля.

40 баллов – оценка «отлично»;

30-40 баллов – оценка «хорошо»;  
 20 -30 баллов – оценка «удовлетворительно»  
 Менее 20 баллов – оценка «неудовлетворительно»

### Типовые практические задания

*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 окончится 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 предопределяют её успешное внедрение. На самом деле решающим фактором часто является инфраструктура, необходимая для её внедрения.

Критерии и шкала оценки практических заданий:

зачтено – обучающийся сформулировал и проанализировал большинство проблем, указанных в задании; были сделаны оригинальные выводы, подтвержденные аргументацией; обучающийся был активен и внес необходимый вклад в решение (11-20 баллов);

не зачтено – обучающийся не активен, неверно сформулирована проблема, решение отсутствует или не подтверждено аргументацией (0-10 баллов).

## **2.3 Типовые экзаменационные материалы**

**Пример зачетного задания по дисциплине «Инновации в сервисе»**



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ДГТУ)**

Факультет «Технологии и менеджмент»

Кафедра «Технический сервис и информационные технологии»

**Вопросы к зачету с оценкой**

1. Сущность и классификация инноваций.
2. Назовите этапы подготовительных работ при проведении организационных или управленческих инноваций.
3. Практические задания.

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-1        | сущность инноваций в сервисе транспортных средств; методы управления технико-организационным уровнем производства в инновационной деятельности; источники и формы финансирования инноваций | Тестовые вопросы. Устный опрос. | Вопросы к зачету: 1-10, 12-15, 20-23, 25-32, 34-40 | анализировать источники и формы финансирования инноваций, применять методы принятия решений в инновациях; применять методы управления инновациями в сервисе | Тестовые вопросы. Индивидуальное задание для СРС. | Вопросы к зачету: 11, 16-19, 24, 33 | методами анализа инновационного проекта; управлением разработкой инноваций; методами оценки эффективности инновационного проект | Тестовые вопросы. Индивидуальное задание для СРС. | Вопросы к зачету: 11, 16-19, 24, 33 Индивидуальное задания для СРС. |