

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н. Хайруллина М. В.
“ ____ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Инновации в сфере услуг

Образовательная программа: 43.03.01 Сервис, профиль: Социально-культурный сервис

Курс: 4, семестр : 8

Факультет бизнеса,

		Семестр
№	Вид деятельности	8
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	5
2	Всего часов	180
3	Всего занятий в контактной форме, час.	67
4	Лекции, час.	18
5	Практические занятия, час.	36
6	Лабораторные занятия, час.	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	16
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	11
10	Самостоятельная работа, час.	113
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)	контр.
12	Вид аттестации	Э

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 43.03.01 Сервис

ФГОС введен в действие приказом №1169 от 20.10.2015 г. , дата утверждения: 12.11.2015 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, базовая

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 43.03.01 Сервис

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

МиС, протокол заседания кафедры №8 от 20.06.2017

Утверждена на совете факультета бизнеса, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

доцент, к.э.н. Назаркина В. А.

Заведующий кафедрой:

доцент, к.э.н. Цой М. Е.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Цой М. Е.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ОПК.1 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса; в части следующих результатов обучения:	
у7. уметь собирать, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере сервиса с использованием современных технологий	
Компетенция ФГОС: ОПК.2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; в части следующих результатов обучения:	
у4. уметь создавать проекты, программы в сфере сервиса, направленные на удовлетворение изменяющихся потребностей клиентов	
Компетенция ФГОС: ПК.10 готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; в части следующих результатов обучения:	
у3. знать методы диагностики деятельности организаций сервиса	
Компетенция ФГОС: ПК.5 готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса; в части следующих результатов обучения:	
з1. знать основные этапы разработки инновационного проекта	
з2. знать инновационные технологии проектирования в сервисе	
у2. уметь оценивать перспективность инновационного проекта	
у3. уметь проводить анализ инновационного климата	

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
Инновации в сфере услуг	
ОПК.1.у7 уметь собирать, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере сервиса с использованием современных технологий	
1.о современном уровне знаний и технологий в области сервиса, рекреации и других сферах деятельности	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
2.возможности современных информационных технологий в сервисе	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОПК.2.у4 уметь создавать проекты, программы в сфере сервиса, направленные на удовлетворение изменяющихся потребностей клиентов	
3.особенности инновационных проектов, их структуру и порядок разработки	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
4.разрабатывать инновационный проект, осуществлять его маркетинговое обоснование и экспертизу и применять на практике методы управления проектами	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.5.з1 знать основные этапы разработки инновационного проекта	
5.оценки и отбора проектов	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
6.технологии разработки инновационного проекта	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
7.модели инновационного цикла и закономерности инновационных процессов	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.5.з2 знать инновационные технологии проектирования в сервисе	
8.подходах к внедрению современных научных знаний, передовых технологий в сервисной деятельности	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа

9.об особенностях жизненных циклов продукции (услуг) и технологий в сервисной деятельности	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.5.y2 уметь оценивать перспективность инновационного проекта	
10.оценивать масштабы будущих инноваций	Лекции; Практические занятия
ПК.5.y3 уметь проводить анализ инновационного климата	
11.выявлять факторы эндогенного и экзогенного, а также экстенсивного и интенсивного развития	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
12.использовать нормативную, правовую информацию и справочные материалы при обосновании нововведения и его реализации	Лекции; Практические занятия
13.выявлять конкретные общественные потребности и предлагать проекты создания необходимых инноваций	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.10.y3 знать методы диагностики деятельности организаций сервиса	
14.различные методы генерирования идей для формирования концепции инновации	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
15.определения проблем деятельности сервисной организации и разработки мероприятий по совершенствованию обслуживания клиентов	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лекций	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 8				
Дидактическая единица: Инновационный процесс как фактор развития современной организации				

1. Тенденции и разновидности развития общества и предприятий и организаций сервиса	0	1	1, 11, 8	Изучаются: Определение понятия "развитие". Экзогенное и эндогенное развитие. Эволюционное и революционное развитие. Интенсивное и экстенсивное развитие. Экономический рост как основа социально-экономического развития общества. Индикаторы и факторы экономического роста. Глобальная конкуренция как фактор экономического развития. Мировые тенденции развития науки и техники, результаты их влияния на воспроизводственную структуру хозяйства. Наукоемкие технологии. Изменения в содержании и производительности труда. Особенности современного этапа развития общества - "экономики, основанной на знаниях". Устойчивое развитие. Цели и содержание концепции устойчивого развития. Инновации как элемент развития. Социально-культурный сервис как мобильно развивающаяся область сервиса, ориентированная на потребление новых знаний.
---	----------	----------	-----------------	---

2. Понятие и содержание инновационных процессов	0	2	2, 7	Изучаются: Определение понятий "инновация" или "нововведение". Основные черты нововведений: рыночная и научно-техническая новизна. Приоритет рыночной новизны. Нововведения в узком и широком смысле. Источники нововведений и инновационный процесс. Модели инновационного цикла. Этапы инновационного цикла: наука (фундаментальные и прикладные исследования, проектно-конструкторские работы), производство (опытное производство и собственно производство продукции) и потребление (реализация и эксплуатация новшества). Особенности инновационного цикла. Вреямкость инноваций. Скорость диффузии нововведений. Непрерывность инновационного процесса. Примеры инноваций. Экономические и социальные результаты инноваций.
3. Формы инновационного менеджмента	0	1	1, 12, 15, 8	Изучаются: Отличия инновационных процессов от рутинной деятельности. Фазы инновационного процесса. Функции инновационного менеджмента. Характеристика предприятий по типу стратегического конкурентного поведения: виоленты, пациенты, эксплеренты, коммутанты. Роль организационной культуры в осуществлении инноваций. Некоторые аспекты организации инновационного процесса на примере деятельности конкретных фирм.
Дидактическая единица: Стратегический подход в совершенствовании деятельности организаций и предприятий сервиса				

4. Жизненный цикл инновации и управление технологическими разрывами	0	2	1, 2, 8, 9	Изучаются: Жизненный цикл услуги/продукта и технологии, их взаимосвязь с экономическими результатами работы организации. Меры по продлению жизненного цикла услуги/продукта. Управление технологическими разрывами. Зависимость между затратами на улучшение продукта или процесса и полученными при этом результатами. Объективные пределы развития технологий. Трудности определения момента перехода организации на новую технологию. Факторы, определяющие переход на новую технологию. Действия предприятий и организаций в период приближения к пределу своей технологии (технологическому разрыву). Преимущество "наступающих". Инновационные возможности. Социальные изменения. Изменения в отраслевых и рыночных структурах. Неожиданное событие. Несоответствие между затратами и результатами. Особенности инноваций, основанных на новых знаниях.
5. Инновационные стратегии развития организаций	0	1	1, 10, 8	Изучаются: Стратегический подход - основа управления инновациями. Оценка положения предприятия на рынке. Анализ и оценка внеш-ней среды. Управленческое обследование сильных и слабых сторон предприятия. Оценка инновационного потенциала и инновационной активности организации. Формирование главной цели и ее стратегических альтернатив. Выбор стратегии. Виды инновационных стратегий. Наступательные и стабилизационные (оборонительные) инновационные стратегии.
Дидактическая единица: Разработка и реализация проектов нововведений				

6. Методы генерирования идей	0	1	14, 15, 2, 8	Изучаются : Морфологический анализ и синтез. Метод контрольных вопросов. Матричное структурирование. Синектический методы. Метод фокальных объектов. Метод инверсии. Метод мозгового штурма. Метод свободных ассоциаций. Диаграмма сродства.
7. Управление проектами	0	2	13, 3, 4, 5, 6	Изучаются: Проект как основа инновационной деятельности. Определение понятия "проект". Виды проектов. Структура проекта. Финансирование проектов. Рыночные способы привлечения средств под инновационные проекты. Стадии инновационного проектирования. Экспертиза и отбор проектов. Критерии отбора: соответствие целям предприятия, социальные, рыночные, научно-технические, финансовые, производственные критерии. Учет фактора риска. Экономическая оценка проекта. Аспекты реализации проекта: сроки, расходы и качество. Методы и процедуры управления проектами и контроль за ходом их реализации.
Дидактическая единица: Социальные аспекты инноваций				

8. Человеческий фактор в инновационной деятельности	0	2	1, 6	Изучаются: Отношение к персоналу в организации. Влияние качества трудовых ресурсов на развитие инновационной деятельности. Функциональные роли персонала в инновационных процессах. Мотивация создания новшеств. Проблема сопротивления изменениям в компаниях. Создание благоприятных условий к изменениям. Подходы к управлению персоналом в инновационной компании. Роль лидера в инновационной деятельности. Особенности обновляющихся организаций и требования, предъявляемые к их руководству. Примеры деятельности руководителей в области инновационного менеджмента. Анализ опыта внедрения и оценка соответствия персонала изменениям.
9. Модели управления изменениями в организациях сервиса	0	2	1, 10, 14, 2	Изучаются: Формы предприятий в соответствии с их подходами к осуществлению изменений. Шесть форм изменений. Изменение личности и в ее окружении Изменение субъективного характера Изменение правил системы Изменение интерактивных структур Изменения относительно направления и скорости. Модели управления изменениями. Анализ силового поля по К.Левину. Модель управления изменениями "EASIER". Десять шагов успешных изменений (К.Фрайлингер, И.Фишер).
Дидактическая единица: Современные тенденции в совершенствовании деятельности организаций сервиса				

10. Особенности инновационных выставок	0	2	1, 2, 8	Изучаются: Научно-технические новинки, представленные на выставках. Инновационный характер выставки и ее инфраструктуры. Управление выставочной деятельностью. Внешние и внутренние эффекты инновационных выставок.
11. Концепции построения взаимоотношений предприятия с потребителями	0	2	1, 10, 13, 2, 5	Изучаются: Системы управления отношениями с клиентами (CRM), их преимущества и недостатки. Содержание концепция CRM: отношениями управляет клиент, организация знает и понимает уникальные потребности клиента, клиент чувствует, что обладает полномочиями и властью; деятельность организуется вокруг клиента и его потребностей. Персонализация и индивидуализация. Лояльность клиента. Передача полномочий клиентам. Интернет-сообщество. Особенности сбора информации. "Добровольный мобильный маркетинг". Диалог с клиентом

Таблица 3.2

Темы практических занятий	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 8				
Дидактическая единица: Инновационный процесс как фактор развития современной организации				
1. Тенденции и разновидности развития общества и предприятий и организаций сервиса	0	2	1, 11, 8	Выявление и анализ факторов внешнего окружения, влияющих на деятельность организации сервиса. Определение тенденций развития организации сервиса
2. Понятие и содержание инновационных процессов	2	4	1, 2, 7	Кейс: Инновационный процесс в сервисе: характеристика основных этапов создания услуг в музейной практике. На примере "Центра викингов в Великобритании" и "Выставки человеческого тела". Тест по теме
3. Формы инновационного менеджмента	0	2	12, 15, 8	Определение факторов успеха нововведений для предприятий сферы сервиса. Тест по теме

Дидактическая единица: Стратегический подход в совершенствовании деятельности организаций и предприятий сервиса				
4. Жизненный цикл инновации и управление технологическими разрывами	2	4	1, 2, 8, 9	Дискуссия: "Проблемы перехода на новую технологию. Управление технологическими разрывами" Практическое занятие: "Услуги организаций на разных этапах жизненного цикла".
5. Инновационные стратегии развития организаций	2	4	1, 10, 8	Кейс: "Оценка внешней и внутренней среды организации и стратегии ее развития". Тест по теме
Дидактическая единица: Разработка и реализация проектов нововведений				
6. Методы генерирования идей	2	2	1, 14, 15, 2, 8	Дискуссия: обсуждение результатов практического задания по построению диаграммы причин и результатов К. Исикавы "рыбий скелет".
7. Управление проектами	2	4	1, 13, 3, 4, 5, 6	Кейс: Перспективы развития инновационного проекта "Тюремный гостиничный бизнес в России" Оценка инновационного климата проекта (на примере конкретной услуги)
Дидактическая единица: Социальные аспекты инноваций				
8. Человеческий фактор в инновационной деятельности	2	4	6	Работа в группах: разработка системы мотивации для персонала, активно участвующего в создании и реализации инноваций и сопротивляющегося переменам. Тест по теме
9. Модели управления изменениями в организациях сервиса	0	2	1, 10, 14, 2	Практическое задание: применение модели К. Левина на примере деятельности конкретной организации сервиса
Дидактическая единица: Современные тенденции в совершенствовании деятельности организаций сервиса				
10. Особенности инновационных выставок	2	4	1, 2, 8	Дискуссия: Оценка целей выставки с позиции выставочного общества, потребителей, экспонентов и разработка показателей эффективности деятельности. Посещение выставки и выполнение индивидуального задания по оценке характера выставки, работы инновационных организаций. Обсуждение.

11. Концепции построения взаимоотношений предприятия с потребителями	2	4	1, 10, 13, 2, 5	Работа в группах: разработка системы информационного обеспечения персонализации и индивидуализации клиентов на предприятиях сервиса. Дискуссия
--	---	---	-----------------	--

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 8				
1	Контрольные работы	1, 14, 15, 3, 4, 6	5	4
Выполнение контрольной работы по заданной теме: Назаркина В. А. Инновации в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учебно-методический комплекс / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2010]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000183261 . - Загл. с экрана. Назаркина В. А. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов ФБ направления 100100 «Сервис»] / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200487 . - Загл. с экрана.				
2	Подготовка к занятиям	1, 11, 13, 14, 15, 2, 3, 5, 7, 8, 9	74	3
Подготовка к занятиям, включающая изучение теоретических вопросов, подбор практических примеров и материала из дополнительной литературы, подготовка к тестированию: Назаркина В. А. Инновации в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учебно-методический комплекс / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2010]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000183261 . - Загл. с экрана. Назаркина В. А. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов ФБ направления 100100 «Сервис»] / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200487 . - Загл. с экрана.				
3	Подготовка к аттестации	1, 14, 15, 2, 3, 6, 7, 8, 9	34	4
Подготовка к экзамену по теоретическим вопросам: Назаркина В. А. Инновации в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учебно-методический комплекс / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2010]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000183261 . - Загл. с экрана. Назаркина В. А. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов ФБ направления 100100 «Сервис»] / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200487 . - Загл. с экрана.				

5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Деятельность	Информационно-коммуникационные технологии
Информирование	e-mail
Консультирование	e-mail
Контроль	e-mail
Размещение учебных материалов	e-mail; Среда электронного обучения НГТУ; ЭБС

Таблица 5.2

Активные и интерактивные формы проведения занятий

№	Наименование активных форм	Коды формируемых компетенций
1	Дискуссия	ОПК.1;
Формируемые умения: у7. уметь собирать, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере сервиса с использованием современных технологий		
Краткое описание применения: Применяется на практических и семинарских занятиях с целью обсуждения актуальных вопросов инновационной деятельности в сфере сервиса		
Подробная информация об использовании технологии приводится в "Назаркина В. А. Инновации в туризме [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов ФБ и ЗФ направления 100400 «Туризм»] / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200486 . - Загл. с экрана."		
2	Кейс-стади	ОПК.1;
Формируемые умения: у7. уметь собирать, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере сервиса с использованием современных технологий		
Краткое описание применения: Используется обширный практический материал для обсуждения на практических и семинарских занятиях с целью нахождения оптимальных решений		
Подробная информация об использовании технологии приводится в "Назаркина В. А. Инновации в туризме [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов ФБ и ЗФ направления 100400 «Туризм»] / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200486 . - Загл. с экрана."		

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставять оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS. Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Таблица 6.1

Оцениваемые виды деятельности обучающихся	Мин. балл	Максимальный балл
Семестр: 8		
<i>Подготовка к занятиям:</i>	5	10
Контролирующие материалы (тесты) приводятся в "Назаркина В. А. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов ФБ направления 100100 «Сервис»] / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200487 . - Загл. с экрана."		
<i>Практические занятия:</i>	15	30
Контролирующие материалы (тесты) приводятся в "Назаркина В. А. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов ФБ направления 100100 «Сервис»] / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200487 . - Загл. с экрана."		
<i>Контрольные работы:</i>	10	20
<i>Экзамен:</i>	20	40
Контролирующие материалы - список вопросов		

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля	
		Контр. раб.	Экзамен
ОПК.1	у7. уметь собирать, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере сервиса с использованием современных технологий	+	+
ОПК.2	у4. уметь создавать проекты, программы в сфере сервиса, направленные на удовлетворение изменяющихся потребностей клиентов	+	+
ПК.10	у3. знать методы диагностики деятельности организаций сервиса	+	+
ПК.5	з1. знать основные этапы разработки инновационного проекта	+	+
	з2. знать инновационные технологии проектирования в сервисе	+	+
	у2. уметь оценивать перспективность инновационного проекта	+	+
	у3. уметь проводить анализ инновационного климата	+	+

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

7. Литература

Основная литература

1. Инновационная маркетинговая деятельность в сфере услуг: Учебное пособие / Казаков С.П. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 398 с.: - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=561271> - Загл. с экрана.
2. Инновационный менеджмент : учебное пособие / [К. В. Балдин и др.] ; под ред. А. В. Барышевой. - М., 2012. - 379, [1] с. : ил., табл.
3. Новиков В. С. Инновации в туризме : [учебное пособие по специальности "Социально-культурный сервис и туризм"] / В. С. Новиков. - М., 2010. - 207, [1] с. : табл.
4. Фатхутдинов Р. А. Инновационный менеджмент : [учебник по экономическим и техническим специальностям] / Р. А. Фатхутдинов. - СПб. [и др.], 2012. - 442 с. : ил., табл. - На обл. в подзаг.: Классификация, структуры и отличительные черты инновационных организаций, экономические законы, законы организации, научные подходы и принципы, формирование портфелей новшеств и инноваций, факторы конкурентоспособности, организация НИОКР, экономика и подготовка производства.

Дополнительная литература

1. Демченко А. А. Маркетинговые инновации в условиях кризиса / А. А. Демченко // Маркетинг. - 2009. - № 1. - С. 44-50.
2. Джерелиевская М. А. Инновации и конфликт: как правильно готовить и осуществлять инновации / М. А. Джерелиевская // Социально-гуманитарные знания. - 2015. - № 1. - С. 291-299.
3. Малахова Н. Н. Инновации в туризме и сервисе / Н. Н. Малахова, Д. С. Ушаков. - М. ;, 2008. - 221 с.
4. Патутина Н.А. Региональные инновации в сфере туризма / Интернет-журнал \'Науковедение\', Вып. 1, 2014 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=475291> - Загл. с экрана.

5. Чередникова Л. Е. Инновации в социально-культурном сервисе и туризме: стратегия и тактика : [учебное пособие] / Л. Е. Чередникова, А. А. Бовин, Б. И. Штейнгольц ; под общ. ред. Б. И. Штейнгольца. - Новосибирск, 2007. - 449 с. : ил., табл.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000070595

Интернет-ресурсы

1. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
2. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
3. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
4. ЭБС "Znanium.com" : <http://znanium.com/>
5. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. Назаркина В. А. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов ФБ направления 100100 «Сервис»] / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200487. - Загл. с экрана.
2. Назаркина В. А. Инновации в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учебно-методический комплекс / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2010]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000183261. - Загл. с экрана.
3. Назаркина В. А. Инновации в туризме [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов ФБ и ЗФ направления 100400 «Туризм»] / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200486. - Загл. с экрана.

8.2 Специализированное программное обеспечение

- 1 Microsoft Windows
- 2 Microsoft Office

9. Материально-техническое обеспечение

Презентационное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)	используется для наглядной демонстрации лекционного материала

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н., профессор М.В. Хайруллина
“ ” _____ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Инновации в сфере услуг

Образовательная программа: 43.03.01 Сервис, профиль: Социально-культурный сервис

1. **Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины**

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине **Инновации в сфере услуг** приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОПК.1 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	у7. уметь собирать, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере сервиса с использованием современных технологий	Жизненный цикл инновации и управление технологическими разрывами Инновационные стратегии развития организаций Концепции построения взаимоотношений предприятия с потребителями Методы генерирования идей Модели управления изменениями в организациях сервиса Понятие и содержание инновационных процессов Тенденции и разновидности развития общества и предприятий и организаций сервиса Формы инновационного менеджмента	Контрольные работы, разделы 2,3,5	Экзамен, вопросы 1-6, 9-11,13-14,19-27,29,31
ОПК.2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	у4. уметь создавать проекты, программы в сфере сервиса, направленные на удовлетворение изменяющихся потребностей клиентов	Управление проектами	Контрольные работы, разделы 2,5,6	Экзамен, вопросы 14-18
ПК.10/СР готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	у3. знать методы диагностики деятельности организаций сервиса	Методы генерирования идей Модели управления изменениями в организациях сервиса Формы инновационного менеджмента	Контрольные работы, разделы 3,4,5	Экзамен, вопросы 8,9,29,30-31
ПК.5/НИ готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса	з1. знать основные этапы разработки инновационного проекта	Человеческий фактор в инновационной деятельности Концепции построения взаимоотношений предприятия с потребителями Понятие и содержание инновационных процессов Управление проектами	Контрольные работы, разделы 4,5,7	Экзамен, вопросы 10,11, 28,32
ПК.5/НИ	з2. знать инновационные технологии проектирования в сервисе	Жизненный цикл инновации и управление технологическими разрывами Инновационные стратегии развития организаций Методы генерирования идей	Контрольные работы, разделы 2,3,5	Экзамен, вопросы 1-8, 19-27, 12-13,29

		Тенденции и разновидности развития общества и предприятий и организаций сервиса Формы инновационного менеджмента		
ПК.5/НИ	у2. уметь оценивать перспективность инновационного проекта	Инновационные стратегии развития организаций Концепции построения взаимоотношений предприятия с потребителями Модели управления изменениями в организациях сервиса	Контрольные работы, разделы 2,3,4	Экзамен, вопросы 12-13,30,31
ПК.5/НИ	у3. уметь проводить анализ инновационного климата	Концепции построения взаимоотношений предприятия с потребителями Тенденции и разновидности развития общества и предприятий и организаций сервиса Управление проектами Формы инновационного менеджмента	Контрольные работы, разделы 2,3,4,5	Экзамен, вопросы 1-6, 14-18

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 8 семестре - в форме экзамена, который направлен на оценку сформированности компетенций ОПК.1, ОПК.2, ПК.10/СР, ПК.5/НИ.

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 8 семестре обязательным этапом текущей аттестации является контрольная работа. Требования к выполнению контрольной работы, состав и правила оценки сформулированы в паспорте контрольной работы.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе учебной дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОПК.1, ОПК.2, ПК.10/СР, ПК.5/НИ, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным

числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Паспорт экзамена

по дисциплине «Инновации в сфере услуг», 8 семестр

1. Методика оценки

Экзамен проводится в устной форме, по билетам. Билет формируется по следующему правилу: первый вопрос выбирается из диапазона вопросов 1-16, второй вопрос из диапазона вопросов 17-32 (список вопросов приведен ниже). В ходе экзамена преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

Форма экзаменационного билета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет ФБ

Билет № _____

к экзамену по дисциплине «Инновации в сфере услуг»

1. Концепция устойчивого развития и его особенности.
2. Действия фирм в период приближения к пределу своей технологии.

Утверждаю: зав. кафедрой _____ должность, ФИО
(подпись)
(дата)

2. Критерии оценки

- Ответ на экзаменационный билет считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи явлений, не может привести ни одного практического примера, при ответе на дополнительные вопросы допускает принципиальные ошибки, оценка составляет до 20 баллов.
- Ответ на экзаменационный билет засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает определение основных понятий, может показать причинно-следственные связи явлений, не может привести практические примеры, при ответе на дополнительные вопросы допускает не принципиальные ошибки

оценка составляет от 20 до 26 баллов.

- Ответ на экзаменационный билет засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы формулирует основные понятия, принципы, дает характеристику процессов, явлений, проводит анализ причин, условий, может представить качественные характеристики процессов, приводит практические примеры, не допускает ошибок при ответе на дополнительные вопросы, оценка составляет от 27 до 33 баллов.
- Ответ на экзаменационный билет засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на вопросы проводит сравнительный анализ подходов, проводит комплексный анализ, выявляет проблемы, предлагает механизмы решения, способен представить количественные характеристики определенных процессов, приводит конкретные примеры из практики, не допускает ошибок при ответе на дополнительные вопросы, оценка составляет от 34 до 40 баллов.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине экзаменационные баллы учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Вопросы к экзамену по дисциплине «Инновации в сфере услуг»

1. Содержание понятия «развитие». Формы развития и их особенности.
2. Характеристика понятия «социально-экономическое развитие». Показатели, позволяющие оценить социально-экономическое развитие общества.
3. Концепция устойчивого развития и его особенности.
4. Характеристика мировых тенденций развития науки и техники.
5. Особенности структурных изменений в экономике развитых стран под влиянием научно-технической революции.
6. Особенности современного развития науки. Наукоемкие технологии.
7. Определение понятий «инновация». Условия, когда новая идея становится нововведением.
8. Рыночная и научно-техническая новизна инноваций.
9. Источники инноваций.
10. Инновационный процесс, его характеристика и особенности.
11. Этапы и стадии инновационного цикла.
12. Виды стратегий в инновационной деятельности.
13. Особенности наступательной стратегии.
14. Инновационные программы предприятий: содержание, порядок подготовки, примеры.

15. Критерии оценки и отбора инновационных проектов.
16. Планирование реализации инновационных проектов.
17. Управление проектами: содержание деятельности и основные принципы.
18. Контроль за ходом реализации инновационного проекта.
19. Характеристика жизненного цикла технологии (продукции/услуг).
20. Управление параметрами жизненного цикла продукции/услуг.
21. Меры по развитию существующей продукции/услуг.
22. Подходы к внедрению нового продукта/услуг на рынок.
23. Зависимость между затратами на улучшение продукта (или технологии) и полученными результатами.
24. Объективные пределы развития технологий и технологические разрывы.
25. Управление технологическими разрывами: понятие и содержание деятельности.
26. Действия фирм в период приближения к пределу своей технологии.
27. Факторы, затрудняющие переход к новой технологии (новому продукту).
28. Функциональные роли персонала в инновационной деятельности.
29. Методы генерирования идей.
30. Роль лидера в инновационной деятельности.
31. Модели управления изменениями в организации.
32. Виды обучения персонала.

Паспорт контрольной работы

по дисциплине «Инновации в сфере услуг», 8 семестр

1. Методика оценки

В рамках самостоятельной работы программой курса предусматривается подготовка студентами контрольной работы и ее защита.

Цель контрольной работы - закрепить теоретические знания студентов в области управления нововведениями в современных условиях посредством анализа внешней и внутренней среды организации сервиса, выявления возможностей ее развития и разработки мероприятий по эффективному осуществлению нововведений.

Контрольная работа является оригинальной самостоятельной работой студента университета. Выполнение данной работы предполагает умение работать с литературой, анализировать деятельность организации в области инноваций, последовательно излагать материал, а также применение знаний в области управления реализации нововведения.

Студент выбирает любой реально существующую сервисную организацию, исследование двух одинаковых объектов в одной группе не допускается. Для выбранной организации анализируется проект какого-либо нововведения. Это может быть новый вид услуги, продукта, проекты по внедрению нового оборудования (например, систем безопасности), информационной системы, переходу на новую систему оплаты труда, совершенствованию организационной структуры, обучению и переподготовке персонала и т.д.

Разработка инновационного проекта предусматривает раскрытие следующих положений:

- необходимость (актуальность) проекта;
- сущность нововведения;
- критерии выбора оптимального варианта;
- описание альтернативных вариантов решения проблемы и их оценка;
- возможные подходы к решению проблемы финансирования;
- организация реализации проекта;
- положительные и отрицательные последствия реализации проекта;

- окончательные рекомендации по реализации проекта.

При подготовке контрольной работы рекомендуется использовать публикации в специализированных изданиях и СМИ, демонстрирующие современные подходы сервисного обслуживания клиентов, интересный опыт отечественных и зарубежных предприятий сервиса по разработке и продвижению новых услуг, продуктов, систем обслуживания.

Контрольная работа состоит из следующих разделов:

- ◆ содержание с указанием разделов, параграфов и нумерацией страниц (1 стр.);
- ◆ введение (до 1 стр.);
- ◆ краткая характеристика организации;
- ◆ описание изменений в окружающей среде;
- ◆ необходимость нововведения;
- ◆ оценка возможности решения проблемы;
- ◆ содержание нововведения;
- ◆ комплекс мер по реализации нововведения;
- ◆ анализ сильных и слабых сторон проекта, опасностей и благоприятных возможностей;
- ◆ оценка сопротивления нововведению со стороны персонала;
- ◆ заключение (1 стр.);
- ◆ список используемой литературы

Основные разделы контрольной работы должны содержать следующую информацию.

1. **Краткая характеристика организации**, на примере которой анализируется необходимость осуществления изменений. Укажите:

- ◆ организационно-правовую форму сервисной организации.
- ◆ виды предоставляемых услуг, их отличительные особенности;
- ◆ масштабы и продолжительность деятельности организации на рынке;
- ◆ ее основных конкурентов, уровень предлагаемого ими сервисного обслуживания;
- ◆ сильные и слабые стороны организации
- ◆ сделайте общий вывод о положении организации в современных условиях,
- ◆ какую стратегию развития фирма реализует.

2. **Описание изменений в окружающей среде**. Изменения в окружающей среде характеризуются беспрецедентной глубиной, сложностью и темпами социальных, технологических и иных изменений. Масштабы изменений в окружающей среде различны

в зависимости от страны и региона, но некоторые из них глобальны и затрагивают все общество (технологии передачи информации и систем связи и др.). Проанализируйте, какие факторы макроокружения вызывают необходимость изменений в деятельности организации (заполните таблицу 1).

Таблица 1

Характеристика изменений в окружающей среде

Изменения факторов внешней среды	Характеристика
1. Технологические изменения	
2. Социальные	
3. Экономические	
4. Политические	
5. Экологические	

3. *Необходимость нововведения.* Проанализируйте проблемы, которые стоят перед организацией. Причем в качестве проблем следует рассматривать не только негативные моменты (претензии клиентов к качеству обслуживания, снижение посещаемости, высокая текучесть кадров и т.п.), но и открывающиеся возможности для будущего развития (выявление новых потребностей клиентов, принятие федеральных и региональных целевых программ, развитие информационных технологий, удачный опыт других компаний и др.).

Проблема определяется с помощью *пяти основных характеристик*:

1) – ***сущность или содержание.*** Следует определить и описать:

- сущность как содержание проблемы (отток клиентов, низкая эффективность, растущие издержки производства, нехватка квалифицированного персонала и т.д.);
- что является стандартом для сравнения и на каком основании (Почему мы говорим, что эффективность низкая? Низкая по сравнению с каким стандартом?);
- различные симптомы проблемы.

2) – ***организационное и физическое местонахождение:***

- организационные подразделения (участки, отделы, филиалы), где была выявлена проблема;
- подразделения, которые затронула проблема;

- подразделения, которые она, *возможно*, затронула;
- широта распространения проблемы в организации.

3) – **«владение» проблемой**: люди (менеджеры, специалисты, клерки, рабочие), которые затронуты проблемой и более всего заинтересованы в ее решении;

4) – **абсолютная и относительная величина**:

- важность проблемы в абсолютных величинах (например, количество потерянных клиентов);
- важность проблемы в относительном выражении;
- влияние проблемы на подразделение, в котором она обнаружена и на людей, которые «владеют» ею;
- важность проблемы для организации в целом и эффект, которые она получит от ее решения.

5) – **временная перспектива**:

- время, с которого существует данная проблема;
- частота наблюдения данной проблемы (наблюдалась один раз, несколько раз, или возникает периодически);
- выявленные тенденции в проявлении проблемы (проблема стабилизировалась, усиливается или ослабевает);
- прогнозы относительно эволюции проблемы в будущем (как будет развиваться ситуация, если ничего не предпринимать).

4. Оценка возможности решения проблемы. Далее необходимо установить, имеются ли у организации возможности решить проблему, т.е. обладает ли она материальными и финансовыми ресурсами, технической квалификацией, а также учесть временной фактор.

Необходимо ответить на следующие вопросы:

- Каков опыт организации в решении других проблем и осуществлении организационных изменений различного характера и объема?
- Как культура организации воспринимает изменения?
- Каково возможное развитие ресурсов организации в будущем в связи с решаемой проблемой?
- Может ли организация мобилизовать другие ресурсы?
- Какие делались попытки решить данную проблему? Были ли они успешными и почему провалились?

- Как люди на разных уровнях, относящиеся к разным категориям, воспринимают проблему? Понимают ли они ее и хотят ли перемен? Находились ли они под действием данной проблемы так долго, что приспособились жить с ней?

5. **Содержание нововведения и комплекс мер по его реализации.** После проведенного анализа необходимо сформулировать сущность нововведения для разрешения выявленной проблемы и меры, необходимые для обеспечения позитивных изменений на предприятии. Заполните таблицу 2.

Таблица 2

Комплекс мер по реализации нововведения

Сферы деятельности	Изменения	Ожидаемые результаты изменений
Направления деятельности предприятия: услуга/продукт (новые услуги, брэнддинг, ценообразование, и т.д.);		
Технологическая основа: используемая технология, оборудование, системы обслуживания и т.д.		
Финансовая сфера: привлечение инвестиций, получение кредитов, формирование фондов и т.д.		
Система управления организацией: организационная структура фирмы, стиль руководства, коммуникационные процессы и т.д.		
Кадровая политика: прием специалистов, ротация кадров, профессиональное обучение, система поощрения творчества		
...		

6. **Анализ сильных и слабых сторон проекта, опасностей и благоприятных возможностей** (в табличной форме, таблицы 3, 4, 5).

Таблица 3

Анализ сильных и слабых сторон проекта

Сильные стороны	Слабые стороны
1.	
2.	
...	

Таблица 4

Анализ опасностей и благоприятных возможностей

Опасности	Благоприятные возможности
1.	
2.	
...	

Таблица 5

Факторы риска, их вероятностные характеристики, мероприятия направленные на снижение рисков

Фактор риска	Описание	Вероятность	Мероприятия, направленные на снижение риска
1.			
2.			
...			

7. Оценка сопротивления нововведению со стороны персонала. Изучите приведенные в таблице шесть причины, вызывающие сопротивление нововведениям со стороны персонала, и опишите, какие трудности могут возникнуть при реализации предлагаемого нововведения. Что следует предпринять для снижения сопротивления персонала изменениям.

Таблица 6

Причины сопротивления изменениям

Причины	Комментарий
1.Отсутствие убежденности в необходимости изменений	Если люди недостаточно информированы, а цель перестройки не объяснена, чаще всего они рассматривают существующую ситуацию как удовлетворительную, а усилия изменить ее – как бесполезные и досадные
2. Недовольство	Обычно людям не нравится, когда с ними обращаются как с

переменами, насаждаемыми сверху	пассивными объектами. Они возмущаются переменами, насаждаемыми сверху, относительно которых не могут высказать своего мнения
3. Недовольство неожиданностями	Люди не хотят, чтобы их держали в неведении относительно подготавливаемых действий, возмущаются решениями руководства относительно важных перемен, если они принимаются неожиданно
4. Страх перед неизвестностью	Обычно люди не любят жить в неопределенности и могут предпочесть несовершенное настоящее неизвестному и неопределенному будущему
5. Нежелание иметь дело с непопулярными проблемами	Руководители и другие лица часто стараются избежать неприятной реальности и непопулярных действий, даже если понимают, что не смогут делать этого всегда
6. Страх перед неспособностью выполнить что-либо и неудачей	Многих людей волнует, смогут ли они приспособиться к изменениям, сохранить и повысить эффективность своей работы в новой ситуации. Некоторые чувствуют себя неуверенно и сомневаются, смогут ли они сделать особые усилия и освоить новые навыки и умения
7. Нарушение установленного порядка, привычек и взаимоотношений	После организационных изменений установленный и хорошо отработанный порядок и навыки труда могут стать ненужными, а знакомые взаимоотношения – трансформироваться или полностью разрушиться. Это может привести к значительной фрустрации и разочарованию
8. Отсутствие уважения и доверия к лицу, содействующему осуществлению изменений	Люди относятся с подозрением к переменам, предлагаемым руководителем, которому они не доверяют и не уважают, или внешним лицом, компетенция и мотивы которого неизвестны или непонятны

ОФОРМЛЕНИЕ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

К оформлению предъявляются следующие требования. Законченная контрольная работа должна быть выполнена на компьютере. Объем 15-20 страниц текста, напечатанного через 1,5 интервала. Шрифт Times New Roman, кегль 14.

Формат бумаги для контрольной работы унифицирован. Бумага должна быть белого цвета и установленного формата листа А4.

Текст пишется на одной стороне листа и располагается таким образом, чтобы его ограничивали поля: с левой стороны текста шириной 3 см (для подшивки); с правой стороны – 1 см, от верхней кромки листа до первой строки текста – 2 см, а внизу страницы, от последней строки текста до кромки листа – 2 см.

Стиль изложения материала должен быть четким, ясным, грамотным. Простота и доступность изложения содержания темы являются важным достоинством контрольной работы и свидетельствуют о владении автором материалом исследования.

Ссылки являются обязательным элементом любой научной работы. Они сообщают читателю точные сведения о заимствованиях автором из источников. Студент обязан

сопровождать ссылками не только цитаты, но и любое заимствование из правовых и нормативных актов, положений специальной литературы или статистических сборников и справочников, цифровой материал. Наличие ссылок на источники свидетельствует о научной добросовестности студента. Действующими в настоящее время стандартами по оформлению ссылок на литературные источники рекомендуется в тексте указывать в квадратных скобках порядковый номер источника и страницу источника по списку использованной литературы, который приводится в конце работы. Цитата в тексте приводится в кавычках, а после нее в скобках указывается источник с указанием страницы, например, [32, с. 3]. Сам этот источник с полным наименованием, указанием автора опубликованной работы должен быть в списке использованной литературы и иметь порядковый номер. Такой порядок оформления ссылок на источник позволяет избегать повторения названий источников при многократном их использовании в тексте работы. Если дается свободный пересказ принципиальных положений тех или иных авторов, то достаточно указать в скобках, после изложения позаимствованных положений, номер источника по списку использованной литературы без указания номера страницы.

Нумерация страниц, составляющих контрольную работу, начиная с титульного листа, приводится сплошной. При этом титульный лист и содержание считаются, но не нумеруются. Нумерация начиная с введения, т.е. с третьей страницы. Номера страниц проставляются по центру в нижней части страницы.

Титульный лист имеет единую форму и представлен в приложении А.

Содержание. В нем последовательно указываются наименования частей контрольной работы: введение; названия разделов; заключение; список использованной литературы; приложения. Против каждого наименования частей работы в правой стороне листа указывается номер страницы, с которой начинается данная часть.

Текст работы по разделам размещается таким образом, чтобы каждый раздел начинался с новой страницы (листа). Названия разделов печатаются заглавными буквами; точки в конце названий разделов не ставятся.

Заголовки. Заголовки разделов следует располагать посередине строки без точки в конце и без переносов, печатать заглавными буквами, не подчеркивать, использовать жирное начертание.

Расстояние между названием раздела и основным текстом – два полуторных интервала. Расстояние между **ВВЕДЕНИЕМ, ЗАКЛЮЧЕНИЕМ, СПИСКОМ ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ** и текстом – два полуторных интервала.

Например:

1 НЕОБХОДИМОСТЬ НОВОВВЕДЕНИЯ

Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст
Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст
Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст

Таблицы. Размещение таблиц зависит от их объема. Громоздкие таблицы должны быть вынесены в приложения. В текст работы могут вводиться небольшие таблицы. При этом важно, чтобы таблица органически была связана с текстом. Каждая таблица должна иметь порядковый номер и тематический заголовок. На одной строке, в центре, пишется слово Таблица, ставится ее номер, затем тире и название таблицы с заглавной буквы. Используется сквозная нумерация таблиц по всему тексту контрольной работы.

На каждую таблицу необходима ссылка в тексте, например: данные объемов продаж (табл. 1) свидетельствуют, что.....

Если таблица занимает более одной страницы, над ее продолжением сверху справа ставится Продолжение таблицы 1, если таблица заканчивается также сверху справа – Окончание таблицы 1. В этом случае вместо заголовков граф переносят строку с номерами столбцов. Внутри таблицы допускается 12 шрифт и одинарный интервал.

Например:

Таблица 1 – Объемы продаж услуг по основным туристским направлениям ООО «Скатт» в 2015-2016 гг.

Туристское направление	2015г.				2016 г.			
	План., тыс. руб.	Факт., тыс. руб.	% выполнения	+/-, тыс. руб.	План., тыс. руб.	Факт., тыс. руб.	% выполнения	+/-, тыс. руб.
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Индия	1186,7	1226,1	103,32	+39,4	1724,9	1944,0	112,70	+219,1
Китай	1048,0	1064,8	101,52	+16,8	1834,6	1855,9	101,16	+21,3
Таиланд	34,0	34,2	100,59	+0,2	37,9	38,9	102,64	+1,0
Хорватия	66,8	67,1	100,45	+0,3	124,7	125,4	100,56	+0,7
Всего	2335,5	2392,2	102,43	+56,7	3722,1	3964,2	106,5	+242,1

Наличие диаграмм, графиков и схем способствует наглядности рассматриваемых положений, облегчает восприятие текста, повышает культуру изложения и позволяет в лаконичной форме отразить полноту знаний студента по исследуемому вопросу. При выполнении графического материала обязательными являются требования аккуратности и лаконизма в выборе средств и цветов оформления иллюстраций.

Нумерация рисунков сквозная по всей работе. Номер и наименование рисунка оформляются под рисунком и выравниваются по центру строки. В тексте на иллюстрацию делается ссылки либо в круглых скобках (рис.1), либо в виде оборота типа «... как видно на рис. 1», или «...как это видно из рис.1». Пример оформления рисунка:



Рисунок 1 – Модель пяти сил конкуренции М. Портера

Приложения состоят из таблиц, но могут включать формы отчетности, схемы большого формата, сценарии мероприятия. Приложения подшиваются строго в той последовательности, в какой они рассматриваются в тексте работы. Каждое приложение должно иметь название, раскрывающее его содержание.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы с указанием в правом верхнем углу слова **ПРИЛОЖЕНИЕ** и иметь тематический заголовок, который (заголовок) пишется в центре заглавными жирными буквами. Если приложений несколько, то они обозначаются заглавными буквами, например, **ПРИЛОЖЕНИЕ А**, **ПРИЛОЖЕНИЕ Б** и т.д. Если приложение продолжается на следующей странице, то необходимо в правом верхнем углу написать **ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ А**, а если заканчивается, то **ОКОНЧАНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ А**.

Связь основного текста с приложениями осуществляется через ссылки, которые употребляются со словом «смотри». Оно обычно сокращается и заключается вместе в круглые скобки по форме (см. приложение А).

Приложения обозначаются заглавными буквами русского алфавита, начиная с А (за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь).

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ приводится после основной части работы.

Все использованные литературные источники располагаются по алфавиту

фамилий авторов или заглавий.

Источники на иностранном языке обычно размещают по алфавиту после перечня всех источников на русском языке.

Примеры:

1. Библиографическое описание документа. Общие требования и правила составления: ГОСТ 7.1.84. – Введ. 1. – 1.86. – М., 1984. – 75 с.
2. Конституция Российской Федерации: Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. – М.: Юрист, 1997. – 31 с.
3. Лейфер Л.А. Точность результатов оценки и пределы ответственности оценщика [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.pcfko/research29html1#1>
4. О государственной комиссии по торговле, качеству товаров и защите прав потребителей: Постановление Правительства РФ от 14 июля 1997 г. // Собрание законодательства РФ. – 1997. – № 29 – Ст. 3529.
5. Орлова О.П. Маркетинговые коммуникации как инструмент развития регионального рынка // Маркетинг в России и за рубежом. – 2005. – № 1. – С. 67–70.
6. Романов А.Н. Маркетинг: учебник / А.Н. Романов, Ю.Ю. Корлюгов, С.А. Красильник и др. – М.: Банки и биржи, БНИТИ, 1996. – 560 с.
7. Сайт журнала ProHOTEL [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.prootel.ru/region/malyie-gostinitsy>

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра маркетинга и сервиса

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по дисциплине «Инновации в сфере услуг»

Направление подготовки _____

Руководитель

(ФИО)

(ученая степень, звание)

**Автор контрольной
работы**

(ФИО)

(группа)

(дата сдачи)

Новосибирск 201_

Оцениваемые позиции: умение правильно выделять главные вопросы в структуре работы, логически их выстраивать, умение собрать необходимую информацию из актуальных источников, умение делать грамотные выводы, степень самостоятельности и соответствие оформления требованиям.

4. Критерии оценки

Контрольная работа оценивается в соответствии с приведенными ниже критериями.

- Работа считается **не выполненной**, если выполнены не все части контрольной работы, отсутствует необходимая информация, структура работы не логична, выводы сделаны неверно или отсутствуют и оформление не соответствует предъявляемым требованиям, оценка составляет до 10 баллов.
- Работа считается выполненной **на пороговом** уровне, если части контрольной работы выполнены формально: собранная информация не актуальна или ограничена по содержанию, структура работы не логична, выводы сделаны не полностью или с ошибками и оформление не полностью соответствуют предъявляемым требованиям, оценка составляет от 10 до 12 баллов.
- Работа считается выполненной **на базовом** уровне, если все части контрольной работы выполнены, собранная информация позволяет сделать контрольную работу на должном уровне, выводы сделаны верно, оформление соответствует всем предъявляемым требованиям, оценка составляет от 13 до 16 баллов.
- Работа считается выполненной **на продвинутом** уровне, если все части контрольной работы выполнены, собранная информация актуальная и позволяет сделать контрольную работу на высоком уровне, выводы сделаны верно, оформление соответствует все предъявляемым требованиям степень самостоятельности – высокая и полное соответствие оформления требованиям, оценка составляет от 17 до 20 баллов.

5. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за контрольную работу учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.