

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине Б1.В.ДВ.12.1 Инновации в сервисе и туризме

Общие сведения

1.	Кафедра	Искусств, сервиса и туризма
2.	Направление подготовки	43.03.02 Туризм
3.	Дисциплина (модуль)	Б1.В.ДВ.12.1 Инновации в сервисе и туризме
4.	Тип заданий	Контрольные работы, доклады
5.	Количество этапов формирования компетенций (ДЕ, разделов, тем и т.д.)	4

Перечень компетенций

ПК-5-способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение

ПК-9-готовностью к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов

ПК-11-способностью к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникационных технологий

Критерии и показатели оценивания компетенций

<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> • основные направления инновационной деятельности предприятия индустрии туризма; • факторы внешней и внутренней среды процесса инноваций; • организационные структуры инновационного менеджмента; • организацию патентно-лицензионной деятельности предприятия.
<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • составлять план инновационной деятельности предприятия; • рассчитать эффективность инновационного проекта
<p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • владения понятийным аппаратом

Этапы формирования компетенций

1. Введение. Значение нововведений для эффективности туристского бизнеса. Сущность и классификация инноваций.
2. Законодательно-нормативная основа регулирования инновационной деятельности.
3. Управление инновационными проектами. Понятие и сущность инновационного проекта. Организационные структуры управления проектами.
4. Финансирование инновационных проектов. Экспертиза инновационного проекта. Влияние инноваций на эффективность туристского бизнеса.

Шкала оценивания в рамках балльно-рейтинговой системы

«2» - 60 баллов и менее «3» - 61-80 баллов «4» - 81-90 баллов «5» - 91-100 баллов

Критерии оценки контрольной работы

Контрольная работа является формой текущего контроля (оценки) знаний. Данный вид контроля позволяет объективно оценить уровень подготовленности и самостоятельности студента по одной из ключевых тем изучаемого курса.

Цель выполнения контрольной работы - формирование прочных знаний, навыков и умений студентов по предлагаемому курсу на основе следующих дидактических компонентов образовательного процесса:

1. Понимание теоретического материала изучаемого курса;
2. Формирование навыков:
 - самостоятельной работы с различными видами источников по выбранной проблеме (теме);
 - подбора, обработки и систематизации материала (информации) по выбранной теме;
 - обобщения, формулирования выводов и оформления их в различной форме (текст, таблицы, графики, схемы);
3. Формирование умения грамотно и логично излагать письменно материал (информацию) по заявленной теме.

Подготовленный и оформленный в соответствии с требованиями контрольной работы оценивается преподавателем по следующим критериям:

Оценка *«отлично»* (10 б) ставится, если достигнуты поставленные цели и задачи исследования (новизна и актуальность поставленных в контрольной работе проблем, правильность формулирования цели, определения задач исследования, правильность выбора методов решения задач и реализации цели; соответствие выводов решаемым задачам, поставленной цели, убедительность выводов);

Оценка *«хорошо»* (8 баллов) — основные требования к контрольной работе выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях.

Оценка *«удовлетворительно»* (6 баллов) — имеются существенные отступления от требований. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки и отсутствуют выводы.

Оценка *«неудовлетворительно»* (0-6 баллов) — нет полных ответов на вопросы, обнаруживается существенное непонимание проблемы или контрольная работа не представлена вовсе.

Критерии оценки выступления студентов с докладом на семинарах

Баллы	Характеристики ответа студента
2	<ul style="list-style-type: none">- студент глубоко и всесторонне усвоил проблему;- уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;- опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью;- умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;- делает выводы и обобщения;- свободно владеет понятиями
1	<ul style="list-style-type: none">- студент твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы;- не допускает существенных неточностей;- увязывает усвоенные знания с практической деятельностью;- аргументирует научные положения;- делает выводы и обобщения;- владеет системой основных понятий
0,5	<ul style="list-style-type: none">- тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть студент усвоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только

	<p>основной литературы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении знаний; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений; - частично владеет системой понятий
0	<ul style="list-style-type: none"> - студент не усвоил значительной части проблемы; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений; - не владеет понятийным аппаратом

Типовые контрольные задания и методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Контрольная работа.

Студент выбирает любой реально существующий объект управления гостиницу, музей, туристическую фирму и т.д. 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.

Контрольная работа должна состоять 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;
- разработка сетевого и календарного графиков реализации инновации;
- заключение (1 стр.);
- список используемой литературы.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний

Основные разделы контрольной работы должны содержать следующую информацию.

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

- организационно-правовую форму организации, в которой Вы работаете,
- 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.

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	

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).

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?

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, брэндинг, 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		
...		

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.			
...			

Оценка сопротивления нововведению со стороны персонала. Изучите приведенные в таблице 6 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 переменами, насаждаемыми сверху	Обычно людям не нравится, когда с ними обращаются как с 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

Разработка сетевого и календарного графиков реализации инновации. Разбейте Ваш проект на отдельные работы, определите их продолжительность и исполнителей, постройте сетевой и календарный графики реализации проекта, определите критический путь.

Примерные темы докладов

1. Этапы и стадии инновационного цикла.
2. Виды стратегий в инновационной деятельности.
3. Особенности наступательной стратегии.
4. Инновационные программы предприятий: содержание, порядок подготовки, примеры.
5. Критерии оценки и отбора инновационных проектов.
6. Планирование реализации инновационных проектов.
7. Управление проектами: содержание деятельности и основные принципы.
8. Контроль за ходом реализации инновационного проекта.
9. Характеристика жизненного цикла технологии (продукции/услуг).
10. Управление параметрами жизненного цикла продукции/услуг.
11. Меры по развитию существующей продукции/услуг.
12. Подходы к внедрению нового продукта/услуг на рынок.

Вопросы к зачету

13. Содержание понятия «развитие». Формы развития и их особенности.
14. Характеристика понятия «социально-экономическое развитие». Показатели, позволяющие оценить социально-экономическое развитие общества.
15. Концепция устойчивого развития и его особенности.
16. Характеристика мировых тенденций развития науки и техники.
17. Особенности структурных изменений в экономике развитых стран под влиянием научно-технической революции.
18. Особенности современного развития науки. Научеёмкие технологии.
19. Определение понятий «инновация». Условия, когда новая идея становится нововведением.
20. Рыночная и научно-техническая новизна инновации.

21. Источники инноваций.
22. Инновационный процесс, его характеристика и особенности.
23. Этапы и стадии инновационного цикла.
24. Виды стратегий в инновационной деятельности.
25. Особенности наступательной стратегии.
26. Инновационные программы предприятий: содержание, порядок подготовки, примеры.
27. Критерии оценки и отбора инновационных проектов.
28. Планирование реализации инновационных проектов.
29. Управление проектами: содержание деятельности и основные принципы.
30. Контроль за ходом реализации инновационного проекта.
31. Характеристика жизненного цикла технологии (продукции/услуг).
32. Управление параметрами жизненного цикла продукции/услуг.
33. Меры по развитию существующей продукции/услуг.
34. Подходы к внедрению нового продукта/услуг на рынок.
35. Зависимость между затратами на улучшение продукта (или технологии) и полученными результатами.
36. Объективные пределы развития технологий, технологические разрывы и управление ими.
37. Действия фирм в период приближения к пределу своей технологии.
38. Факторы, затрудняющие переход к новой технологии (новому продукту).
39. Функциональные роли персонала в инновационной деятельности.
40. Методы генерирования идей.
41. Роль лидера в инновационной деятельности.
42. Модели управления изменениями в организации.
43. Виды обучения персонала.