



УТВЕРЖДЕНО:

**Ученым советом Высшей школы сервиса
Протокол № 7 от «17» января 2025 г.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1. В.1 «ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСА В ЖИЛИЩНО-
КОММУНАЛЬНОМ КОМПЛЕКСЕ»**

**основной профессиональной образовательной программы высшего образования –
программы магистратуры**

по направлению подготовки: 43.04.01 «Сервис»

**направленность (профиль): *Инновационные технологии сервиса в жилищно-
коммунальном комплексе***

Квалификация: *магистр*

Год начала подготовки: 2025

Разработчик:

должность	учёная степень и звание, ФИО
<i>Старший преподаватель высшей школы сервиса</i>	<i>Кочеткова Я.А.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	учёная степень и звание, ФИО
<i>Директор ОПОП</i>	<i>к.т.н., Борисова О.Н.</i>



1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)
Б1.В.1 «Инновационные технологии сервиса в жилищно-коммунальном комплексе»

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений программы магистратуры направления подготовки 43.04.01 «Сервис», направленности (профиля) «Инновационные технологии сервиса в жилищно-коммунальном комплексе».

Изучение дисциплины базируется на знаниях, сформированных в процессе обучения в бакалавриате, в сфере инновационных направлений, форм и технологий в сервисной деятельности.

Дисциплина направлена на формирование профессиональной компетенции выпускника, которой он должен обладать:

ПК-8 – Способен разрабатывать инновационные технологии сервиса в жилищно-коммунальном хозяйстве; в части индикаторов достижения компетенции ПК-8.1. (Анализирует и обобщает информацию об энергосбережении, информационных и инновационных технологиях, применяемых в жилищно-коммунальном хозяйстве), ПК-8.2. (Разрабатывает инновационные проекты, направленные на энергосбережение многоквартирных домов).

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с инновационными технологиями в сфере сервисной деятельности, формированием креативной среды сервисного предприятия и креативного формата в работе специалиста сферы сервисных услуг, изучением типов инновационных предприятий, овладением навыками определения траектории инновационного развития, способами и методами мониторинга и оценки инновационных трендов в сервисной деятельности. Структура дисциплины состоит из трёх тематических модулей: 1) Сервисные технологии в сфере жилищно-коммунального комплекса; 2) Организация работы предприятий жилищно-коммунального комплекса; 3) Инновационные технологии управления в жилищно-коммунальном комплексе.

Общая трудоёмкость освоения дисциплины на заочной форме обучения составляет 8 зачётных единиц, 288 ч., в том числе: контактная работа с преподавателем – 22 ч. (занятия лекционного типа – 6 ч., практические занятия и семинары – 12 ч., консультации – 2 ч., форма промежуточной аттестации (экзамен) – 2 ч., самостоятельная работа обучающихся – 266 ч. Преподавание дисциплины ведётся на 2 курсе, в 4 семестре.

Программой дисциплины предусмотрено использование активных и интерактивных форм обучения: лекции в форме лекций с мультимедийным сопровождением, кейс-лекция, занятия семинарского типа и практические занятия, индивидуальный проект, а также самостоятельная работа обучающихся.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме тестирования и индивидуальный проект, промежуточная аттестация в форме экзамена в 4 семестре на заочной форме обучения в виде тестирования и устного опроса.

Основные положения дисциплины должны быть использованы при подготовке к ГИА.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции, индикатора	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора)
1	ПК-8	Способность разрабатывать инновационные технологии сервиса в жилищно-коммунальном хозяйстве ПК-8.1. Анализирует и обобщает информацию об энергосбережении, информационных и инновационных технологиях, применяемых в жилищно-коммунальном хозяйстве ПК-8.2. Разрабатывает инновационные проекты, направленные на энергосбережение многоквартирных домов

3. Место дисциплины (модуля) в ОПОП:

Дисциплина Б1. В.1 «Инновационные технологии сервиса в жилищно-коммунальном комплексе» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений программы магистратуры направления подготовки 43.04.01 «Сервис», направленности (профиля) «Инновационные технологии сервиса в жилищно-коммунальном комплексе».

Дисциплина опирается на универсальные компетенции, знания, умения и навыки обучающихся, полученные при освоении дисциплины Современные методы исследований и Учебной (ознакомительной) практики.

Продолжается при прохождении преддипломной практики.

В дальнейшем изучение дисциплины будет применено при подготовке и защите ВКР.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачётных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 8/288 зачетных единиц/ акад.часов.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестр
			4
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	22	22
	в том числе:		
1.1	Занятия лекционного типа	6	6
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	12	12
	Семинары	6	6
	Лабораторные работы	-	-
	Практические занятия	6	6
1.3	Консультации	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации (экзамен)	2	2
2	Самостоятельная работа обучающихся	266	266
4	Общая трудоемкость час з.е.	288	288

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведённого на них количества академических часов и видов учебных занятий

Для заочной формы обучения:

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабора- торных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										Самостоятельная работа обучающихся	
		Занятия лекционного типа		Практические занятия		Семинары		Лабораторные работы		Консультации			
		акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведе- ния	акад. час.	Форма про- ведения	акад. час.	Форма про- ведения	акад. час.	Форма про- ведения	акад. час.	Форма проведения
1. Сервисные технологии в сфере жилищно-коммунального комплек- са	1.1: Креативность как базис ин- новации в условиях цифровиза- ции экономики. Инновационные основы современной сферы сер- виса	1	Лекция с мульти- медийным сопро- вождением									52	Работа с вопросами для самостоятельного изучения, зарубеж- ными информаци- онными источниками
	1.2. Практики креативных проек- тов в сфере сервисных услуг			2	Работа в малых группах								
	КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 1	КТ1 - Тестирование по пройденному материалу – max 10 баллов											
	1.3. Разработка технологических процессов предоставления услуг	1	Кейс-лекция									52	Проработка теорети- ческого и практиче- ского материала из рекомендованных источников
	1.4. Контроль качества обслужи- вания					2	Ролевая игра						
	КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 2	КТ2 - Тестирование по пройденному материалу – max 10 баллов											
2. Организация работы пред- приятий жилищно- коммунального комплекса	2.1. Внедрение системы управле- ния качеством услуг. Инноваци- онные стратегии.	2	Лекция с мульти- медийным сопро- вождением									52	Работа с вопросами для самостоятельного изу- чения, зарубежными информационными источниками
	2.2. Информационное обеспече- ние деятельности предприятий сферы ЖКХ			2	Работа в малых группах								
	2.3.: Стратегия инновационного развития России: мониторинг ис- полнения показателей			2	Работа в малых группах							6	
	КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 3	КТ3 - Тестирование по пройденному материалу – max 10 баллов											



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТИС

Лист 5

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабора- торных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										Самостоятельная работа обучающихся	
		Занятия лекционного типа		Практические занятия		Семинары		Лабораторные работы		Консультации			
		акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведе- ния	акад. час.	Форма про- ведения	акад. час.	Форма про- ведения	акад. час.	Форма про- ведения	акад. час.	Форма проведения
3. Инновационные технологии управления в жилищно- коммунальном комплексе	3.1: Стратегии эффективного функционирования предприятий ЖКК	1	Кейс-лекция									52	Работа с вопросами для самостоятельного изучения, зарубеж- ными информаци- онными источниками
	3.2. Оптимизация бизнес- процессов в жилищно- коммунальном комплексе					2	Работа в малых группах						
	3.3: Системная организация и продвижение проектов в сфере жилищно-коммунального ком- плекса	1	Кейс-лекция									52	Работа с вопросами для самостоятельного изучения, информа- ционными источни- ками
	3.4. Внедрение ресурсосбере- гающих мероприятий в сфере жилищно-коммунального ком- плекса					2	Работа в малых группах						
	КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 4		Внедрение ресурсосберегающих мероприятий в сфере жилищно-коммунального комплекса (Критерии оценивания: индивидуаль- ный проект) – max 15 баллов										
Консультация										2	Ответы на вопросы		
Промежуточная аттестация (экзамен)										2			

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема, трудоёмкость в акад.ч.	заочная	Учебно-методическое обеспечение
1	1. Сервисные технологии в сфере жилищно-коммунального комплекса		Основная литература 1. Инновации и современные модели бизнеса : учебник / Т. Г. Попадюк, Н. В. Линдер, А. В. Трачук [и др.]. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 334 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1876532. - ISBN 978-5-16-019078-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2079311 2. Наумов, А. Ф. Инновационная деятельность предприятия : учебник / А. Ф. Наумов, А. А. Захарова. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 256 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/3628. - ISBN 978-5-16-009521-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1911187 3. Маркова, В. Д. Маркетинг инноваций : учебник / В.Д. Маркова. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 181 с. — (Высшее образование: Магистратура). — DOI 10.12737/2049715. - ISBN 978-5-16-018716-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2049715 4. Карташева, О. В. Современные информационные технологии в экономике и управлении : учебное пособие / О. В. Карташева. - Москва : Прометей, 2024. - 100 с. - ISBN 978-5-00172-543-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2124881 5. Инновационный менеджмент в российском бизнесе : монография / А. В. Борщева, М. С. Санталова, И. В. Соклакова, И. Л. Сурат ; под науч. ред. М. С. Санталовой ; НОЧУ ВО «Московский экономический институт». - 4-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 196 с. - ISBN 978-5-394-05187-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2082681 .
	1.1: Креативность как базис инновации в условиях цифровизации экономики. Инновационные основы современной сферы сервиса	52	
	1.2. Практики креативных проектов в сфере сервисных услуг		
2	1.3. Разработка технологических процессов предоставления услуг	52	Дополнительная литература 1. Старжинский, В. П. Методология науки и инновационная деятельность : пособие для аспирантов, магистрантов и соискателей ученой степ. канд. наук техн. и экон. спец. / В.П. Старжинский, В.В. Цепкало. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 327 с. : ил. — (Высшее образование: Магистратура). - ISBN 978-5-16-006464-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2125655 2. Экономика жилищной сферы : учебник / В. В. Бузырев, Н. В. Васильева, В. С. Чекалин, В. Ф. Мартынов ; под ред. В.В. Бузырева. — 2-е изд. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2024. — 363 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-369-01471-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1913015
	1.4. Контроль качества обслуживания		
	2. Организация работы предприятий жилищно-коммунального комплекса		
3	2.1. Внедрение системы управления качеством услуг. Инновационные стратегии.	52	
	2.2. Информационное обеспечение деятельности предприятий		
	2.3.: Стратегия инновационного развития России: мониторинг исполнения показателей	6	
3	3. Инновационные технологии управления в жилищно-коммунальном комплексе		
	3.1: Стратегии эффективного функционирования предприятий ЖКК	52	
	3.2. Оптимизация бизнес-процессов в жилищно-коммунальном комплексе		



	3.3: Системная организация и продвижение проектов в сфере жилищно-коммунального комплекса 3.4. Внедрение ресурсосберегающих мероприятий в сфере жилищно-коммунального комплекса	52	
--	--	----	--

7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ п/п	Индекс компетенции, индикатора	Содержание компетенции, индикатора	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции, индикатора	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции, индикатора обучающийся должен:			
				знать	уметь	владеть	
1	ПК-8	Способность разрабатывать инновационные технологии сервиса в жилищно-коммунальном хозяйстве					
		ПК-8.1. Анализирует и обобщает информацию об энергосбережении, информационных и инновационных технологиях, применяемых в жилищно-коммунальном хозяйстве	Все разделы	Собирает и систематизирует научно-техническую информацию об энергосбережении, в т.ч. с использованием информационных и инновационных технологий, оценивает достоверность собранной информации	Использует средства прикладного программного обеспечения для обоснования результатов решения задачи профессиональной деятельности	Навыками использовать информационно-коммуникационные технологии для оформления документации и представления информации о способах энергосбережения	
		ПК-8.2. Разрабатывает инновационные проекты, направленные на энергосбережение многоквартирных домов		Принципы анализа нормативной документации, регламентирующей энергосбережение многоквартирных домов	Формировать техническое задание и план проведения изысканий для разработки инновационного проекта энергосбережения	Навыками выбора способа выполнения и анализ результатов проведенных изысканий для разработки инновационного проекта энергосбережения	



7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Знание способов сбора и систематизации научно-технической информации об энергосбережении, в т.ч. с использованием информационных и инновационных технологий, оценивает достоверность собранной информации; принципов анализа нормативной документации, регламентирующей энергосбережение многоквартирных домов	тестирование, индивидуальный проект	Обучающийся продемонстрировал знание способов сбора и систематизации научно-технической информации об энергосбережении, в т.ч. с использованием информационных и инновационных технологий, оценивает достоверность собранной информации; принципов анализа нормативной документации, регламентирующей энергосбережение многоквартирных домов.	Формирование готовности к разработке инновационных технологий сервиса в жилищно-коммунальном хозяйстве, направленных на энергосбережение ЖКК
Умение использовать средства прикладного программного обеспечения для обоснования результатов решения задачи профессиональной деятельности; умение формировать техническое задание и план проведения изысканий для разработки инновационного проекта энергосбережения		Обучающийся демонстрирует умение использовать средства прикладного программного обеспечения для обоснования результатов решения задачи профессиональной деятельности; умение формировать техническое задание и план проведения изысканий для разработки инновационного проекта энергосбережения	
Владение навыками использования информационно-коммуникационных технологий для оформления документации и представления информации о способах энергосбережения; навыками выбора способа выполнения и анализа результатов проведенных изысканий для разработки инновационного проекта энергосбережения		Обучающийся демонстрирует владение практическими навыками использования информационно-коммуникационных технологий для оформления документации и представления информации о способах энергосбережения; выбора способа выполнения и анализа результатов проведенных изысканий для разработки инновационного проекта энергосбережения	



Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля

Средство оценивания – тестирование

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

Критерии оценки	Количество баллов
выполнено верно заданий	9-10 баллов, если (90 – 100)% правильных ответов
	7-8 баллов, если (70 – 89)% правильных ответов
	5-6 баллов, если (50 – 69)% правильных ответов
	3-4 балла, если (30 – 49)% правильных ответов
	1-2 балла, если (10 – 29)% правильных ответов

Средство оценивания – индивидуальный проект (с презентацией)

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при презентации

Количество баллов	Критерии оценивания	Показатели оценивания
14-15 баллов	– содержание презентации соответствует заявленной теме; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрирована способность находить и систематизировать научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности из различных источников; – обучающийся не использует зрительную опору для изложения содержания презентации; – 80% презентации — это иллюстративный материал, а не текст; – не нарушен временной регламент презентации.	– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
9-13 баллов	– содержание презентации соответствует заявленной теме; – материал изложен грамотно, но присутствует незначительное отклонение от логической последовательности; – продемонстрирована способность находить и систематизировать научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности из различных	– обучающийся показывает полное знание – программного материала, основной и – дополнительной литературы; – дает полные ответы на дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;

	источников. – ответ удовлетворяет основным требованиям, но при этом имеет один из недостатков: – а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; – б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; – в) незначительно превышен временной регламент.	– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
4-8 балла	– содержание презентации соответствует заявленной теме; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в изложении содержания презентации; – продемонстрирована способность находить и систематизировать научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности из различных источников – использование зрительной опоры при изложении содержания презентации.	– обучающийся показывает знание основного – материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; – не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
1-3 балла	– не раскрыта тема презентации; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части изложенного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – значительно нарушен временной регламент презентации; – использование зрительной опоры при изложении содержания презентации.	– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении

Устный ответ

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	– полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	– обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«4»	– вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: – а) в изложении допущены небольшие	– обучающийся показывает полное знание – программного материала, основной и – дополнительной литературы; – дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;

	пробелы, не искажившие содержание ответа; – б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; – в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
«3»	– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, обучающийся не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы	– обучающийся показывает знание основного – материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; – не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	– не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки.	– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

Оценочная шкала устного ответа

Процентный интервал оценки	Оценка
менее 50%	2
51% - 70%	3
71% - 85%	4
86% - 100%	5

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

Критерии оценки	Оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Для заочной формы

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
1	Раздел 1. Темы 1.1 и 1.2.	Тестирование по пройденному материалу КТ-1	В тесте 15 вопросов. Ответы на вопросы теста даются в электронной форме через систему onlinetestpad. Для ответа на один вопрос обучающемуся дается 1 минута. Предел длительности всего контроля - 15 минут Максимум 10 баллов
2	Раздел 1. Темы 1.3 и 1.4.	Тестирование по пройденному материалу КТ-2	В тесте 15 вопросов. Ответы на вопросы теста даются в электронной форме через систему onlinetestpad. Для ответа на один вопрос обучающемуся дается 1 минута. Предел длительности всего контроля - 15 минут Максимум 10 баллов
3	Раздел 2. Все темы раздела.	Тестирование по пройденному материалу КТ-3	В тесте 15 вопросов. Ответы на вопросы теста даются в электронной форме через систему onlinetestpad. Для ответа на один вопрос обучающемуся дается 1 минута. Предел длительности всего контроля - 15 минут Максимум 10 баллов
4	Раздел 2. Все темы раздела.	Индивидуальный проект КТ-4	Текущий контроль осуществляется в специально отведенное на занятиях семинарского типа время. Основным требованием к выполнению является полное и содержательное изложение мнения по материалу в устной форме и в виде представления индивидуального проекта. Максимум 15 баллов

Перечень оценочных средств для текущего контроля

Текущий контроль по блоку 1.

Контрольная точка №1.

1 Инновация – это..?

Кол-во правильных ответов - 1

- 1 деятельность, направленная на использование разработок, результатов прикладных научных исследований и опытно-конструкторских разработок для улучшения качества сервиса
- 2 оформленный результат, фундаментальных, прикладных исследований, разработок или экспериментальных работ в какой-либо сфере деятельности по повышению её эффективности

- 3 конечный результат внедрения изобретения с целью изменения объекта управления и получения экономического, социального, экологического, научно-технического или другого вида эффекта
- 4 нет правильного ответа
- 2 **Инновационная деятельность – это:**
Кол-во правильных ответов - 1
- 1 процесс, направленный на использование разработок, результатов прикладных научных исследований и опытно-конструкторских разработок для улучшения качества деятельности
- 2 процесс оформленный как результат фундаментальных, прикладных исследований, разработок или экспериментальных работ в какой-либо сфере деятельности по повышению её эффективности
- 3 начальный результат внедрения изобретения с целью изменения объекта управления и получения экономического, социального, экологического, научно-технического или другого вида эффекта
- 4 нет правильного ответа
- 3 **Три возможных типа изменчивости технологии относительно спроса на продукцию фирмы (изделие, услугу) по теории И. Ансова (И. Ансоффа):**
Кол-во правильных ответов - 1
- 1 новая, стабильная и отмирающая
- 2 стабильная, плодотворная и изменчивая
- 3 последовательная, лидерская и аутсайдерская
- 4 нет правильного ответа
- 4 **Инновационный проект – это**
Кол-во правильных ответов - 1
- 1 документ, содержащий план проведения комплекса научных, научно-технических, опытно-конструкторских, маркетинговых исследований и работ, направленных на достижение инновации, а также технико-экономические показатели
- 2 конечный результат интеллектуального творческого труда
- 3 совокупность организаций, выполняющих работы и оказывающих услуги, необходимые для осуществления инновационной деятельности
- 4 метод комплексного инновационного исследования объекта с целью развития его полезных функций
- 5 **Комплексная механизация и автоматизация производства предполагает...**
Кол-во правильных ответов - 1
- 1 внедрение автоматических линий и промышленных роботов
- 2 внедрение новых видов сырья
- 3 внедрение прогрессивных технологических процессов
- 4 все ответы верны
- 6 **Американская модель инноваций подразумевает:**
Кол-во правильных ответов - 1
- 1 венчурное или рисковое предпринимательство
- 2 оценке возможностей использования новшества
- 3 планомерное исследование новых технологий и информационных ресурсов
- 4 кооперацию науки и производства
- 7 **Экономический эффект от реализации инновационного проекта характеризуется показателями:**
Кол-во правильных ответов - 1
- 1 снижение отходов производства; улучшение экологичности выпускаемых товаров;

- повышение эргономичности производства
- 2 увеличение рабочих мест, повышение квалификации работников; улучшения условий труда
- 3 чистый доход от внедрения изобретения; прирост объема продаж; сокращение срока окупаемости инвестиций
- 4 увеличение удельного веса новых информационных технологий; повышение коэффициента автоматизации производства
- 8 **ElectroNeek – ведущая RPA-платформа – позволяет:**
Кол-во правильных ответов - 1
- 1 осуществить постановку цели и выбор стратегии
- 2 автоматизировать рутинную деятельность
- 3 создать прогноз финансовой отчетности
- 4 исследование и реализация инновационных проектов
- 9 **Исследовательский этап заключается в том, что:**
Кол-во правильных ответов - 1
- 1 нововведение от идеи «вырастает» до некоего серийно применимого образца
- 2 новый продукт или новая технология в результате исследовательского поиска и отбора получают свое «рождение» в виде идеи
- 3 процесс разработки полностью завершен (наступает «спад» креативной активности) и инновация готова для коммерциализации массового сбыта
- 4 образец «созревает» до готового товара и может вырабатываться в промышленных масштабах
- 10 **Конструкторский этап заключается в том, что:**
Кол-во правильных ответов - 1
- 1 нововведение от идеи «вырастает» до некоего серийно применимого образца
- 2 новый продукт или новая технология в результате исследовательского поиска и отбора получают свое «рождение» в виде идеи
- 3 процесс разработки полностью завершен (наступает «спад» креативной активности) и инновация готова для коммерциализации массового сбыта
- 4 образец «созревает» до готового товара и может вырабатываться в промышленных масштабах
- 11 **Организационно-управленческие инновационные стратегии – это:**
Кол-во правильных ответов - 1
- 1 группа научно-технических, производственных, маркетинговых и сервисных стратегий
- 2 стратегии, касающиеся изменения систем управления
- 3 стратегии, которые ориентированы на создание новых товаров, услуг, технологий
- 4 нет правильного ответа
- 12 **В современной концепции жизненный цикл технологического уклада имеет три фазы развития. Вторая фаза ...**
Кол-во правильных ответов - 1
- 1 связана со структурной перестройкой экономики на базе новой технологии производства и соответствует периоду доминирования нового технологического уклада примерно в течение 50 лет
- 2 приходится на отмирание устаревающего технологического уклада
- 3 приходится на его зарождение и становление в экономике предшествующего технологического уклада
- 4 нет верного ответа

13 Отметьте показатели качества любой инфографики:

Кол-во правильных ответов - 1

- 1 Текст используется минимально
- 2 Поставлена проблема
- 3 Смысл контента понятен по изображениям и без текста
- 4 все варианты верны

14 Инновационные ERP-системы (Enterprise Resource Planning) – это:

Кол-во правильных ответов - 1

- 1 система прогнозирования внешней среды, мониторинг социально-экономической и правовой среды, создание системы резервов
- 2 система контроля сбыта и поставок, кредиторской задолженности, инвестиций, распределение ответственности между участниками, а также рисков во времени
- 3 информационная система для управления всеми бизнес-процессами и ресурсами компании на основе единой базы данных
- 4 система проверки партнеров, рискованных проектов, страхование различных видов рисков, поиск гарантов

15 Исследование Gartner Hype Cycle for Emerging Technologies – это:

Кол-во правильных ответов - 1

- 1 исследование информационных систем
- 2 исследование бизнес-процессов
- 3 ежегодный свод технологий, которые зародились не так давно, но вызывают большой ажиотаж
- 4 нет правильного ответа

Задания текущего контроля по компетенции ПК-8 – Способен разрабатывать инновационные технологии сервиса в жилищно-коммунальном хозяйстве

Текущий контроль по блоку 2.

Контрольная точка №2.

1 Что обеспечивает экономию сырья и материалов:

Кол-во правильных ответов - 1

- 1 внедрение систем автоматизированного проектирования (САПР)
- 2 внедрение новой трудовой политики
- 3 контроль качества
- 4 нет правильного ответа

2 Управленческие требования определяют требования к ...:

Кол-во правильных ответов - 1

- 1 контекстной помощи, графическим возможностям и удобству доступа к данным
- 2 характеристикам компьютеров, программ, к сетевой архитектуре
- 3 функциональным характеристикам программ управления проектами
- 4 все ответы верны

3 Ресурсосберегающие мероприятия должны разрабатываться, начиная с:

Кол-во правильных ответов - 1

- 1 организации мероприятий по улучшению условий труда
- 2 уменьшения затрат на топливно-энергетические ресурсы
- 3 формулирования идеи новых услуг и, далее, на всех этапах проектирования и внедрения этих услуг в деятельность

- 4 омоложения кадрового состава
- 4 **Мера готовности выполнить задачи, обеспечивающие достижение поставленной инновационной цели, т.е. мера готовности к реализации проекта или программы инновационных стратегических изменений – это инновационный (ая) ... организации.**
Кол-во правильных ответов - 1
 - 1 климат
 - 2 стратегия
 - 3 политика
 - 4 среда
- 5 **Ресурсосберегающая деятельность включает проведение комплекса мероприятий технического, экономического, организационного и социально-психологического характера, направленных на:**
Кол-во правильных ответов - 1
 - 1 совершенствование нормирования расхода материальных ресурсов и обеспечение снижения их удельного расхода на единицу продукции
 - 2 организацию улучшенных условий труда
 - 3 оптимизацию управления запасами товарно-материальных ценностей
 - 4 оптимизация кадрового состава
- 6 **Каналы получения информационных ресурсов бывают:**
Кол-во правильных ответов - 2
 - 1 Внутренние
 - 2 Промежуточные
 - 3 Внешние
 - 4 Выигрышные
- 7 **Управление всеми статьями расходов в течение всех фаз жизненного цикла проекта обеспечивает программное обеспечение для управления ...**
Кол-во правильных ответов - 1
 - 1 коммуникациями
 - 2 расписанием
 - 3 ресурсами
 - 4 стоимостью
- 8 **Инновационная среда организации складывается из инновационного потенциала и инновационного (ой) ...**
Кол-во правильных ответов - 1
 - 1 климата
 - 2 стратегии
 - 3 политики
 - 4 потенциала
- 9 **Требования к пользовательскому интерфейсу включают ...**
Кол-во правильных ответов - 1
 - 1 использование иерархической структуры ресурсов, временной анализ по методу критического пути, анализ рисков
 - 2 защиту от несанкционированного доступа, удобство доступа и передачи информации, наличие функций OLAP
 - 3 контекстную помощь, графические возможности, удобство доступа к данным
 - 4 предоставление доступа к данным удаленным пользователям, оповещения и напоминания о работах
- 10 **Ресурсосбережение на предприятии включает следующие направления:**

Кол-во правильных ответов - 2

- 1 экономию: материалов, сырья, энергии, рабочего времени
- 2 экономию финансовых ресурсов, а именно зарплатный фонд, фонд на повышение квалификации персонала
- 3 рациональную эксплуатацию: оборудования, зданий и сооружений, транспортных средств
- 4 замену устаревшего оборудования

11 Информационная система управления проектом ...

Кол-во правильных ответов - 1

- 1 объединяет данные из различных подразделений и организаций
- 2 структурирована по подразделениям компании
- 3 разрабатывается для поддержки отдельных функций управления
- 4 нет верного ответа

12 Гибкость организационных структур, демократичность в управлении, децентрализация, допущение корректировок – все это:

Кол-во правильных ответов - 1

- 1 организационно-управленческие факторы
- 2 социальные факторы
- 3 организационные факторы
- 4 управленческо-культурные факторы

13 Требования к механизму планирования включают ...

Кол-во правильных ответов - 1

- 1 использование иерархической структуры ресурсов, временной анализ по методу критического пути, анализ рисков
- 2 контекстную помощь, графические возможности, удобство доступа к данным
- 3 защиту от несанкционированного доступа, удобство доступа и передачи информации, наличие функций OLAP
- 4 предоставление доступа к данным удаленным пользователям, оповещения и напоминания о работах

14 Доведение новой идеи до практического применения – это:

Кол-во правильных ответов - 1

- 1 патент
- 2 ноу-хау
- 3 прогнозирование
- 4 инновация

15 Система управления проектами ...

Кол-во правильных ответов - 1

- 1 включает в себя комплекс методологических, нормативных документов, а также программно-аппаратных решений
- 2 включает в себя комплекс программных средств, имитационных, статистических и аналитических моделей процессов
- 3 позволяют передавать аудио-, видеоинформацию по локальным сетям и Internet
- 4 нет верного ответа

Текущий контроль по блоку 3.

Контрольная точка №3.

1. Радикальные инновации - это...



1. это значительное изменение, которое одновременно влияет как на бизнес-модель, так и на технологию компании.
2. инновации, которые могут вносить решающие изменения в конкурентную среду, чего не может сделать постепенная инновация.
3. способ выжать как можно больше ценности из существующих товаров или услуг без внесения значительных изменений или крупных инвестиций
4. нет верного ответа

2. Наступательная стратегия –

1. обеспечивает лидирующую позицию на рынке, что требует высоких затрат на нововведения.
2. держаться вплотную за лидером, заимствуя его новшества и внося в них некоторые изменения.
3. предполагает концентрацию ресурсов на определенных, наиболее эффективных направлениях, что создает условия для перехода к наступательной стратегии.
4. занятие свободных ниш на рынке, при этом затраты на инновации определяются тактическими соображениями.

3. Оборонительная стратегия –

1. держаться вплотную за лидером, заимствуя его новшества и внося в них некоторые изменения.
2. предполагает концентрацию ресурсов на определенных, наиболее эффективных направлениях, что создает условия для перехода к наступательной стратегии.
3. занятие свободных ниш на рынке, при этом затраты на инновации определяются тактическими соображениями.
4. самосохранение компании путем выполнения на контрактной основе работ для предприятия инноваторов.

4. Имитационная стратегия –

1. следовать за лидерами, выполняя их действия, и не осуществлять больших затрат на нововведения.
2. предполагает концентрацию ресурсов на определенных, наиболее эффективных направлениях, что создает условия для перехода к наступательной стратегии.
3. обеспечивает лидирующую позицию на рынке, что требует высоких затрат на нововведения.
4. самосохранение компании путем выполнения на контрактной основе работ для предприятия инноваторов.

5. Зависимая стратегия –

1. самосохранение компании путем выполнения на контрактной основе работ для предприятия инноваторов.
2. обеспечивает лидирующую позицию на рынке, что требует высоких затрат на нововведения.
3. держаться вплотную за лидером, заимствуя его новшества и внося в них некоторые изменения.
4. предполагает концентрацию ресурсов на определенных, наиболее эффективных направлениях, что создает условия для перехода к наступательной стратегии.

6. Традиционная стратегия –

1. бороться за выживание, используя привычные консервативные технологии при минимуме затрат на нововведения.
2. обеспечивает лидирующую позицию на рынке, что требует высоких затрат на нововведения.

3. предполагает концентрацию ресурсов на определенных, наиболее эффективных направлениях, что создает условия для перехода к наступательной стратегии.

4. занятие свободных ниш на рынке, при этом затраты на инновации определяются тактическими соображениями.

7. Оппортунистическая стратегия –

1. занятие свободных ниш на рынке, при этом затраты на инновации определяются тактическими соображениями.

2. бороться за выживание, используя привычные консервативные технологии при минимуме затрат на нововведения.

3. держаться вплотную за лидером, заимствуя его новшества и внося в них некоторые изменения.

4. самосохранение компании путем выполнения на контрактной основе работ для предприятия инноваторов.

8. В каком варианте перечислены только внешние факторы инновационной активности организации?

1. состояние экономики, уровень конкуренции, динамика спроса.

2. личностно-психологические, состояние экономики, динамика спроса.

3. структурные, характеристика персонала, уровень конкуренции.

4. структурные, личностно-психологические, характеристика персонала.

9. Что не является методикой инновационного процесса?

1. стратегическая

2. интуитивная

3. дискурсивная

4. комбинированная

10. Какая из перечисленных моделей не является моделью инновационного процесса?

1. Китайская модель

2. Японская модель

3. Европейская модель

4. Американская модель

11. Наука об инновациях, область знаний, которая исследует технические нововведения, их появление и развитие –

1. Инноватика

2. Электротехника

3. Техническая

4. Материаловедение

12. К источникам новаций относятся:

1. Научные исследования и опытно-конструкторские разработки

2. Законы и постановления государственной власти

3. Мнение потребителей услуг

4. Продукция конкурентов

5. Всё вышеперечисленное

13. Жизненный цикл инноваций включает этапы:

1. зарождение инновационной идеи и инновационного проекта

2. создание новшества

3. угасание инновации

4. распространение и потребление инновации

14. К инновационной деятельности НЕ относятся следующие виды деятельности:

1. производство новой или усовершенствованной продукции также создание и развитие инновационной инфраструктуры
2. проведение испытаний с целью сертификации и стандартизации новых технологических процессов, товаров
3. повышение эффективности производства ранее известными методами
4. внедрение новых идей и научных знаний в сферы управления обществом

15. Закономерность растущей интеллектуализации общества по мере движения его от ступени к ступени осуществляется благодаря тому, что:

1. инновации являются каналом для воплощения в жизнь достижений человеческого интеллекта
2. с помощью инновации расширяется круг производимых товаров и услуг, улучшается их качество, что способствует росту потребностей каждого человека и общества в целом и удовлетворению этих потребностей
3. инновации дают возможность вовлекать в производство новые производительные силы, производить товары и услуги с меньшими затратами труда, материалов, энергии
4. концентрация инноваций в этой или иной сфере помогает привести в соответствие структуру воспроизводства со структурой изменившихся потребностей и структурой внешней среды

Контрольная точка № 4.

Темы для индивидуального проекта.

1. Инновационная политика предприятия ЖКК.
2. Основные инновационные стратегии предприятий ЖКК.
3. Оценка эффективности инновационного проекта в сфере ЖКК.
4. Оценка эффективности деятельности инновационной организации сферы ЖКК.
5. Зарубежный опыт регулирования инновационной деятельности.
6. Пути, методы и формы совершенствования инновационной активности организаций в России.
7. Зарубежный опыт развития инновационной сферы.
8. Управление инновационным развитием в малом и среднем бизнесе в сфере ЖКК.
9. Конкурентоспособность организации ЖКК и пути ее роста за счет инновационного развития.
10. Организация инновационного предприятия малого бизнеса в сфере ЖКК.
11. Разработка проекта по управлению организационными изменениями с целью развития инновационного потенциала.
12. Стратегическое управление инновационной организацией.
13. Инновационный подход к совершенствованию кадрового менеджмента предприятия.
14. Развитие кадрового потенциала организации ЖКК.
15. Формирование инновационной маркетинговой стратегии организации ЖКК.
16. Совершенствование системы мотивации труда: инновационный подход.
17. Инфраструктура инновационной деятельности: проблемы и пути решения.
18. Значение инновационной деятельности для развития предприятия.
19. Венчурный капитал как инвестиционный ресурс инновационной деятельности.
20. Государственно-частное партнерство в развитии ЖКК.
21. Организационные формы инновационных предприятий.
22. Организация внедрения и трансфера инноваций.
23. Особенности организационных инноваций в сфере ЖКК.
24. Основные инструменты государственного регулирования инновационной деятельности.
25. Открытые инновации как современная концепция инновационного менеджмента.
26. Особенности управления процессами создания и коммерциализации нововведений.



27. Управление инновациями в малом бизнесе.
28. Особенности маркетинга инноваций.
29. Инструменты мотивации инновационной деятельности на современном предприятии.
30. Сопротивление инновациям и методы его нейтрализации современных компаниях.
31. Бизнес – планирование инновационных проектов в сфере ЖКК.
32. Механизмы защиты интеллектуальной собственности в Российской Федерации.
33. Научно-технические кластеры как современная форма организации инновационной деятельности.
34. Оценка инновационного потенциала и инновационного климата организации ЖКК.
35. Творческие методы поиска новых идей в инновационном менеджменте.
36. Основные пути снижения риска в инновационной деятельности.
37. Инновации в управлении ЖКК.
38. Бизнес-модели для инновационной деятельности в сфере ЖКК.
39. Инновационная деятельность в условиях цифровой экономики.
40. Продуктовые инновации зародившиеся в условиях пандемии в сфере ЖКК.
41. Процессные инновации зародившиеся в условиях пандемии в сфере ЖКК.

Перечень оценочных средств для промежуточной аттестации

Контрольные вопросы по дисциплине

1. Понятие, роль и функции инноваций в эволюции общества.
2. Классификация инноваций в сфере сервиса: формы, виды, типы.
3. Практики корпоративных инновационных проектов ведущих сервисных компаний.
4. 10 типов инноваций Ларри Кили и их применяемость в сфере сервиса.
5. Теория диффузии инноваций. Примеры диффузии инноваций в сфере сервисных услуг.
6. Жизненный цикл инноваций на примере сервисного продукта.
7. Структурный анализ инновации: методика и практика декомпозиции, креативные техники и атрибуты генерации инноваций.
8. Креативность как основа инновации: виды, технологии, свойства креативности. Креативность в сервисном бизнесе.
9. Субъекты инновационного предпринимательства в сфере услуг. Роль предпринимателя в инновационных процессах.
10. Инновационная стратегия сервисного предприятий. Классификация инновационных стратегий.
11. Анализ спроса на инновационную продукцию сервисного предприятия: механизмы и технологии.
12. Понятие, сущность и классификация инновационных проектов. Этапы разработки и участники инновационных проектов в сфере услуг ЖКК.
13. Понятие риск-менеджмента инновационного проекта. Виды и классификация рисков в инновационных проектах сервисных предприятий.
14. Стадии создания и внедрения инноваций на сервисном предприятии.
15. Инновационные технологии продаж и обмена инноваций в сфере сервисных услуг.
16. Новые формы и виды сервиса в сервисных услугах ЖКК.
17. Сервисные инновационные ресурсы в сети Интернет.
18. Электронные системы онлайн-заказа сервисного обслуживания.
19. Электронные системы проектирования сервисного продукта.
20. Ресурсная база инновационного проектирования сервисного продукта.
21. Инфраструктура индустрии технологического сервиса.

22. Креативность как базис инновации в условиях цифровизации экономики.
23. Инновационные основы современной экономики.
24. Понятие «цифровых потребителей» и его роль в инновационном проектировании.
25. Представление об инновациях в сервисной деятельности.
26. Методика декомпозиции инновации в сфере сервиса.
27. Инновационная инфраструктура – основа функционирования цифровой экономики.
28. Явление «смартфонизации» в сфере сервисных услуг.
29. Новые технологии в работе сервисного предприятия: возможности и угрозы.
30. Инновационный человек: формирование компетенций инновационной деятельности в работе сервисного предприятия. Запросы «инновационного потребителя».
31. Проектирование инноваций в сфере сервиса: инновации сервисного продукта.
32. Проектирование инноваций в работе сервисного предприятия: инновации технологий разработки сервисных услуг.
33. Проектирование инноваций в работе сервисного предприятия: технические инновации в сфере сервисных услуг.
34. Проектирование инноваций в работе сервисного предприятия: инновации в маркетинге и управлении сервисными услугами.

ФОС. Задания для оценивания освоения компетенции ПК-8 – Способен разрабатывать инновационные технологии сервиса в жилищно-коммунальном хозяйстве.

1. Установите соответствие между элементами стратегического видения услуги и их описанием

1. Целевой рыночный сегмент	А. Средства обслуживания, их местоположение, используемые технологии и оборудование
2. Концепция услуги	Б. Создание большей ценности для покупателя при оправдании премиальной цены за услугу
3. Операционная стратегия	В. Набор стратегий, позволяющих претворить концепцию услуги в жизнь
4. Система доставки услуги	Г. Выбор и идентификация покупателей, способных и стремящихся получить услугу
5. Позиционирование	Д. Отделение организации от конкурентов на основе знаний о потребностях покупателей и возможностях организации
6. Соотношение ценности и издержек	Е. Описание услуги в терминах результатов или выгод, предоставляемых клиентам
	Ж. Готовность организации к неожиданностям как благоприятного, так и неблагоприятного характера

2. Установите соответствие между организациями, занимающимися инновационной деятельностью, и их функциями.

1. Центры превосходства	А. Оказание финансовой поддержки проектам на стадии разработки идей, предоставление консультаций по юридическим и организационным вопросам
2. Организации, осуществляющие трансферт технологий	Б. Инвестирование прибыльных проектов для секторов экономики страны, привлечение дополнительных средств физических и юридических лиц
3. Фонды по организации инвестирования этапов разработки	В. Помощь в формировании и совершенствовании стартапов, аренда площадей, технологическое оборудование, консультации по защите интеллектуальной собственности
4. Бизнес-инкубаторы	Г. Выявление и поддержка проектов инновационной направлен-



	ности, проведение научных исследований и обучения специалистов
5. Венчурные структуры с государственным финансированием	Д. Доведение наукоемкой идеи до изготовления начальных образцов, запуск производственного процесса небольших инновационных фирм
	Е. Центральные объединения образовательных и научных структур

3. Установите соответствие между задачами управления инновациями и их краткими описаниями

1. Планирование инновационной деятельности	А. Создание благоприятной атмосферы и мотивирующих факторов для участия в инновационном процессе
2. Организация инновационной деятельности	Б. Определение целей и стратегий, а также разработка планов для реализации инноваций
3. Мотивация участников инновационной деятельности	В. Постоянный анализ и контроль эффективности инновационной деятельности
4. Оценка результатов инновационной деятельности	Г. Формирование структур и процессов, направленных на внедрение и управление инновационными проектами
	Д. Исследование и разработка новшеств

4. Установите соответствие между этапами инновационного управления и их характеристиками.

1. Научные исследования и разработки	А. Сертификация, лицензирование и аттестация услуг
2. Управление качеством нововведений	Б. Техничко-технологическое перевооружение и разработка бизнес-плана
3. Создание обновленной производственной базы	В. Поиск и использование инновационных идей из мирового опыта
4. Освоение рынка инноваций	Г. Мероприятия, связанные с маркетинговой политикой
	Д. Пространственно-временные характеристики процесса предоставления либо потребления услуг

5. Установите соответствие между стратегиями видения услуг и их основными характеристиками.

1. Лидерство за счёт экономии на издержках	А. Выбор и идентификация покупателей, способных и стремящихся получить услугу
2. Дифференциализация	Б. Удовлетворение потребностей узкого сегмента рынка
3. Специализация	В. Уникальность предложения и готовность клиентов платить больше
	Г. Борьба за низкие издержки и предложение дешёвых услуг

6. Установите соответствие между видами инноваций и их характеристиками:

	Базисные (А)	Улучшающие (Б)	Псевдоинновации (В)
1. Инновации, связанные с частичным улучшением устаревших поколений техники			



2. Крупные изобретения, которые становятся основой формирования новых поколений техники			
3. Мелкие и средние изобретения, преобладающие в фазах распространения и стабильного развития научно-технического цикла			

7. Установите соответствие между названием наступательной стратегии и её характеристикой:

1. Стратегия создания нового рынка.	а) постоянное осуществление инновационной деятельности, непрерывной реализации разнообразных инновационных проектов
2. Лицензионная стратегия	б) выпуск на рынок принципиально новых товаров, услуг
3. Разбойничья стратегия	в) использование инновационных разработок, выполненных другими организациями
4. Стратегия сравнительных преимуществ.	г) на основе новой технологии фирма выпускает на рынок известный продукт (товар, услугу), имеющий значительно улучшенные характеристики, что уменьшает общий размер рынка
5. Стратегия непрерывного совершенствования	д) покупка известной компании для использования её бренда
	е) характеризуется использованием слабых сторон конкурентов и сильных сторон предприятия, фирмы

8. Установите очередность стадий инновационного цикла.

1	а) прикладные исследования
2	б) фундаментальные исследования
3	в) зарождение идеи
4	г) распространение и использование новой продукции
5	д) освоение промышленного производства
6	е) опытно-конструкторские разработки

9. Установите правильную последовательность участия различных ролей в инновационном процессе:

1. Разработчики идеи создают концепцию.
2. Производственники внедряют идею в производство.
3. Инвесторы привлекают ресурсы.
4. Инноваторы организуют и координируют процесс.

10. Установите последовательность основных функциональных этапов управления инновационной деятельностью:

1. Освоение рынка инноваций в соответствии с установлениями маркетинговой политики фирмы
2. Управление качеством нововведений
3. Исследование и разработка новшеств
4. Создание обновлённой производственной базы и технологии



11. Установите соответствие между каждым показателем и соответствующей ему категорией

1. Производственный потенциал	А) Развитость научных исследований и разработок в регионе
2. Социальный потенциал	Б) Уровень безработицы
3. Ресурсный потенциал	В) Объем природных запасов нефти и газа
4. Трудовой потенциал	Г) Обеспеченность населения легковыми автомобилями
5. Инфраструктурный потенциал	Д) Уровень развития социальной инфраструктуры региона
	Е) Объем выпуска продукции

12. Установите соответствие между названием стабилизационной стратегии и её характеристикой:

1. Защитная стратегия	а) предполагает сознательное замедление с выходом нового продукта (товара, услуги) на рынок до тех пор, пока этого не сделает лидер, чтобы увидеть, будет ли новый продукт пользоваться спросом.
2. Зависимая стратегия	б) стратегия, при которой организация, фирма занята поисками такого продукта (товара, услуги), который не требует слишком больших затрат на исследования и разработки, но с которым она в течение определённого времени сможет единолично присутствовать на рынке.
3. Оппортунистическая стратегия	в) фирма ориентируется на разработки товара, услуги и технологии крупных ведущих компаний, Её цель - само-сохранение на основе выполнения конкретных работ для данных компаний.
4. Оборонительная стратегия	г) сводится к тому, чтобы не отстать от других без претензий на лидерство.
	д) предполагает концентрацию на определённых, наиболее эффективных направлениях, что создаёт условия для перехода к наступательным стратегиям

13. Установите соответствие между видами рисков и примерами, иллюстрирующими эти риски

1. Риски НИОКР	А. Появление цифровой фотографии, приведшее к резкому сокращению рынка химической фотографии.
2. Технологические риски	Б. Нереализуемость технологического решения на практике (например, ферментация происходит в лаборатории, но в исследованиях на животных показала свою нереализуемость).
3. Производственные риски	В. Валютный риск или риск военного конфликта на территории, где расположено производство или сбыт.
4. Рыночные риски	Г. Недостаточный опыт руководителя проекта, приводящий к критическим последствиям для запуска бизнеса.
5. Управленческие риски	Д. Природные катаклизмы.
6. Риски внешней среды	Е. Невозможность получения доступа к специальному порошку, необходимому для технологии 3D-принтинга.



	Ж. Непоядание продукта в ожидания потенциальной аудитории, что привело к низкому спросу на продукцию
--	--

14. Соотнесите названия основных элементов стратегического видения услуги и их характеристики:

1. Целевой рыночный сегмент	а) необходимость тщательно выбирать и идентифицировать покупателей, которые способны и стремятся получить услугу
2. Концепция услуги	б) набор стратегий, планов, проектов, определяющих действия организации (производственные, финансовые, управленческие и т. д.), позволяющие претворить свою концепцию услуги в жизнь
3. Операционная стратегия	в) то, как организация готовится к предоставлению услуг и оказывает их
4. Система доставки услуги	г) описывает эту услугу в терминах результатов или выгод, которые она предоставляет клиентам.
	д) то, как организация отделяет себя от своих конкурентов

15. Соотнесите компоненты инновационного потенциала личности с их характеристиками:

1. Личностные качества	А. ориентация человека на определённые ценности (высокое качество жизни, прогрессивное развитие сферы сервиса и общества в целом и т. д.),
2. Компетенции	Б. толерантность к неопределённости, способность к оправданному риску, ответственность, потребность в самореализации, креативность
3. Смысло-жизненная ценностная система личности	В. знания, которыми владеет личность и умения использовать их в инновационной деятельности
	Г. уважение достоинства других, включая тех, у кого более низкий статус или кто обладает меньшей властью

16. Соотнесите показатели инновационного потенциала компании с их описаниями

1. Научно-технический потенциал	А. Интенсивность инновационных процессов на предприятии
2. Показатели коммерциализации	Б. Численность сотрудников, имеющих учёную степень; количество рациональных предложений на одного сотрудника
3. Продолжительность выполняемых работ	В. Формы стимулирования инновационной деятельности на предприятии; участие в реализации инновационных проектов высшего руководства;
4. Характеристика инновационности управляющей системы	Г. Количество лицензионных договоров и доля новой продукции в общем объеме производств
	Д. Величина инновационного лага

17. Установите правильную последовательность шагов схемы оценки инновационного потенциала организации при детальном анализе внутренней среды:

1. Составляется примерный перечень работ по инновационному преобразованию организации (усилению слабых сторон).
2. Устанавливается фактическое состояние инновационного потенциала по всем блокам, компонентам, параметрам.
3. Дается описание системной нормативной модели состояния инновационного потенциала организации (его внутренней среды).
4. Анализируется рассогласование нормативных и фактических значений параметров потенциала организации; выделяются сильные и слабые стороны потенциала.

18. Соотнесите участников инновационной деятельности с их ролями:

1. Разработчики идеи	А. Привлечение финансовых ресурсов
2. Инвесторы	Б. Создание концептуальной основы
3. Производственники	В. Практическая реализация идеи
4. Инноваторы	Г. Продвижение и реклама
	Д. Организация и координация процесса

19. Расположите типы инноваций по возрастанию глубины вносимых изменений:

1. Совершенствующие
2. Радикальные
3. Комбинаторные

20. Расположите стадии поиска бисоциации в правильном порядке:

1. Перенос решения
2. Поиск второй предметной области мышления
3. Распознавание аналогий
4. Определение проблемы

21. Что является основным направлением рыночной стратегии?

1. Изменение функций предприятия
2. Программирование поведения организации на рынке
3. Введение новых ресурсов
4. Модификация технологий производства

22. На каком этапе жизненного цикла услуг стоит начинать разработку новых услуг с точки зрения теории инновационной деятельности?

1. Внедрение новой услуги в широкую продажу, выход её на рынок;
2. Увеличение спроса на услугу, рост объёма продаж;
3. Достижение максимального объёма продаж (этап зрелости);
4. Насыщение рынка данной услугой и снижение спроса на неё;
5. Резкий спад объёма продаж и снижение прибыли.

23. Что характеризует один из компонентов портфельной стратегии – **стратегическую гибкость**?

1. Сосредоточение ресурсов на одном направлении деятельности
2. Расширение ассортимента продукции и услуг для снижения риска
3. Готовность предприятия к неожиданностям как благоприятного, так и неблагоприятного характера
14. Объединение различных этапов производственного процесса под единым управлением



24. Венчурное или рисковое предпринимательство характерно для какой модели инноваций?

1. Европейской
2. Российской
3. Американской
4. Японской

25. В чём заключается особенность японской модели инноваций?

1. Кооперация науки и производства
2. Ориентация на индивидуальные исследования учёных
3. Основной упор на государственные субсидии
4. Минимальное участие государства в управлении инновациями

26. Третий этап жизненного цикла инноваций - **распространение инновации** включает стадии:

1. Маркетинговый мониторинг рынка услуг
2. Логистика (как продвижение услуги)
3. Диффузия (распространение инновации)
4. Потребление инновации

27. Какие направления развития содержания услуг существуют? Выберите все правильные ответы:

1. Эстетическое направление
2. Экономическое направление
3. Гедонистическое направление
4. Образовательное направление
5. Воспитательное направление
6. Экологическое направление

28. Какие из перечисленных ниже особенностей характеризуют роль малого и среднего бизнеса в инновационном развитии экономики и сервиса?

1. Высокий уровень личной мотивации в достижении успеха
2. Медленное реагирование на изменения рыночной конъюнктуры
3. Повышенная инновационная активность
4. Использование устаревших технологий
5. Создание высококонкурентной среды на рынке услуг
6. Ограниченная возможность формирования успешных предприятий

29. Как классифицируются предприятия по степени охвата стадий жизненного цикла инноваций?

1. Охватывающие одну стадию
2. Охватывающие две и более стадий
3. Не участвующие в жизненном цикле инноваций
4. Охватывающие весь цикл инноваций

30. Отметьте показатели качества любой инфографики:

1. Текст используется минимально
2. Поставлена задача



3. Смысл контента понятен по изображениям и без текста
 4. Текст должен занимать не менее 30% площади изображения
 5. Текстовые пояснения обязательны
31. Что позволяет сделать программное обеспечение для маркетинговой аналитики?
1. Автоматизацию бухгалтерского учета
 2. Управление персоналом
 3. Упрощение и оптимизацию маркетинговой стратегии
 4. Создание графического контента
32. К задачам, которые позволяют решать автоматизированные системы управления, следует отнести:
1. Долгосрочное планирование
 2. Прогнозирование состояния рынка
 3. Обеспечение безопасности данных
 4. Предложение инновационных идей
33. Что такое RPA?
1. Разработка программного обеспечения
 2. Автоматизация бизнес- процессов
 3. Управление проектами
 4. Аналитика процессов организации
34. Инновация – это...
1. Использование разработок, результатов прикладных научных исследований и опытно-конструкторских разработок для улучшения качества сервиса.
 2. Оформленный результат фундаментальных, прикладных исследований, разработок или экспериментальных работ в какой-либо сфере деятельности по повышению её эффективности.
 3. Конечный результат внедрения изобретения с целью изменения объекта управления и получения экономического, социального, экологического, научно-технического или другого вида эффекта.
 4. Деятельность, направленная на поиск идей с целью изменения объекта управления и получения экономического, социального, экологического, научно-технического или другого вида эффекта.
35. Какие из перечисленных факторов влияют на инновационный потенциал компании?
1. Уровень конкуренции в отрасли
 2. Качество корпоративной культуры
 3. Наличие квалифицированного персонала
 4. Экономические условия региона
36. Какие участники инновационной деятельности играют ключевые роли в практической реализации идей и координации инновационного процесса?
1. Производственники и инноваторы
 2. Разработчики идеи и инвесторы
 3. Инвесторы и производственники
 4. Разработчики идеи и инноваторы



37. Какие типы организаций и учреждений могут выступать в роли фасилитаторов в инновационном процессе?

1. Органы государственного управления и образовательные учреждения
2. Консалтинговые компании и исследовательские центры
3. Институты развития и консалтинговые компании
4. Финансовые организации и научные лаборатории

38. Какие из представленных правил проведения мозгового штурма указаны правильно?

1. Запрещено критиковать идеи до окончания этапа их предложения
2. Рекомендуются предлагать только стандартные и проверенные решения
3. Поощряются самые необычные и нестандартные идеи
4. Следует сосредоточиться на качестве идей, а не на их количестве

39. Какие элементы могут использоваться в ментальной карте для визуализации информации?

1. Цвета
2. Формулы
3. Изображения
4. Таблицы

40. Какое из приведенных ниже утверждений верно описывает метод бисоциации?

1. Метод бисоциации предполагает объединение двух несвязанных плоскостей мышления.
2. Метод бисоциации основан на использовании исключительно логических рассуждений.
3. Метод бисоциации всегда приводит к созданию новых идей.
4. Метод бисоциации требует предварительного глубокого изучения обеих предметных областей.

41. Метод, ориентированный на поиск идей в неожиданных направлениях, позволяет отслеживать динамику внешней среды чаще всего противоположным взглядом, развивает диалектику мышления называется ...

42. Опишите достоинства и недостатки самофинансирования при реализации инновационных проектов.

43. Приведите примеры факторов, влияющих на повышение рыночных рисков

44. Как соотносятся понятия «новшество» и «инновация»?

45. Графический способ подачи информации, данных и знаний, целью которого является быстро и четко преподнести сложную информацию – это ... Опишите задачи этого способа.

46. Для чего организация разрабатывает конкурентную стратегию?

47. Являются ли потребители инновационных проектов и услуг субъектом инновационной деятельности?

48. Наиболее рискованный инновационный проект, который, чаще всего, финансируется из специальных фондов. Опишите его достоинства и недостатки.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 33

49. Почему в инновационной деятельности рекомендуется быть участником профессионального сообщества?

50. Что принято понимать под комплексом инновационных проектов и мероприятий, согласованных по ресурсам, исполнителям и срокам их осуществления?

7.4. Содержание занятий семинарского типа.

Тематика занятий семинарского типа соответствует рабочей программе дисциплины.

Занятие семинарского типа 1

Вид практического занятия: *практическое занятие* в форме кейса с презентацией результатов в малых группах.

Тема занятия: Практики креативных проектов в сфере сервисных услуг

Цель занятия: изучить типы инноваций на примере практики креативных инновационных проектов ведущих компаний сферы сервиса объектов недвижимости.

Практические навыки: усвоение знаний по тематике, опыт работы в малых группах и исследования, работы с литературными источниками.

Занятие семинарского типа 2

Вид практического занятия: *семинар* в форме ролевой игры.

Тема: Контроль качества обслуживания.

Цель занятия: изучить способы получения информации об удовлетворенности потребителя качеством предоставляемых услуг.

Практические навыки: усвоение знаний по тематике, опыт решения проблемных ситуаций в моделируемой среде, работы с литературными источниками.

Занятие семинарского типа 3

Вид практического занятия: *практическое занятие* в форме работы в малых группах.

Тема: Информационное обеспечение деятельности предприятий сферы ЖКХ.

Цель занятия: Развитие навыков выявлять и применять современные инновационные технологии для повышения эффективности управления организациями

План практического занятия:

1. Обучающиеся делятся на несколько групп. Группы должны составить характеристику своих организаций:

- Расположение
- Стратегия развития (финальная цель и подцели)
- Стратегия повышения инновационной активности (каким способом достигается улучшение показателей управляющей организации)
- Перечень информационных ресурсов, используемых в деятельности организаций

2. Противопоставление указанных характеристик между управляющими организациями, выявление лидера.

3. Разбор ситуаций, предложенных преподавателем, исходя из составленных критериев.

Практические навыки: применение современных инновационных технологий для улучшения показателей деятельности управляющих организаций, навыками участия в разработке инновационных управленческих решений

Занятие семинарского типа 4

Вид практического занятия: *практическое занятие* в форме работы в малых группах.

Тема занятия: Стратегия инновационного развития России: мониторинг исполнения показателей.

Цель занятия: выявить источники информации, которые можно использовать для создания инноваций.

План практического занятия:

1. Повторение теоретического материала лекции
2. Рассмотрение экономических инноваций и управленческих инноваций в России и за рубежом.
3. Определение возможностей введения управленческих инноваций.

Практические навыки: поиск и анализ научно-технической информации в области управления для использования их в практической деятельности.

Занятие семинарского типа 5

Вид практического занятия: Деловая игра

Тема: Оптимизация бизнес-процессов в жилищно-коммунальном комплексе.

Цель занятия: освоить методику, позволяющую выбирать оптимальные способы решения профессиональных задач.

План практического занятия:

1. Обучающиеся формулируют индивидуальные инновационные предложения с целью оптимизации существующих процессов для кейса «Управляющая организация».
2. Обучающиеся рандомно распределяются по группам и обсуждают свои решения в коллективе.
3. Обучающиеся выбирают лучшие предложения по методике матриц расхождений (стратегия минимизации отклонений).
4. Выбрав лучшее решение, обучающиеся осуществляют презентацию своего выбора.
5. Структура презентации:
 - Титульный слайд
 - Слайды с перечислением предложений каждого проекта (с указанием автора)
 - Четвёртый слайд - матрица расхождения.
 - Пятый слайд с выводами, как выбранные командой решения должны повлиять на проект в целом. Возможные негативные последствия

Практические навыки: анализ и оценка текущих бизнес-процессов – умение анализировать существующие процессы в сфере ЖКХ, выявляя узкие места и возможности для их оптимизации.

Занятие семинарского типа 6

Вид практического занятия: *практическое занятие* в форме работы в малых группах.

Тема занятия: Внедрение ресурсосберегающих мероприятий в сфере жилищно-коммунального комплекса.

Цель занятия: изучить цели и задачи ресурсосбережения, как управлять сбережением ресурсов МКД. Определить современные инновационные мероприятия по ресурсосбережению проводят в МКД.

Практические навыки: усвоение знаний по тематике, опыт выступления и исследования, работы с литературными источниками.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень информационных справочных систем

8.1. Основная литература

6. Инновации и современные модели бизнеса : учебник / Т. Г. Попадюк, Н. В. Линдер, А. В. Трачук [и др.]. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 334 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1876532. - ISBN 978-5-16-019078-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2079311>
7. Наумов, А. Ф. Инновационная деятельность предприятия : учебник / А. Ф. Наумов, А. А. Захарова. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 256 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/3628. - ISBN 978-5-16-009521-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1911187>
8. Маркова, В. Д. Маркетинг инноваций : учебник / В.Д. Маркова. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 181 с. — (Высшее образование: Магистратура). — DOI 10.12737/2049715. - ISBN 978-5-16-018716-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2049715>
9. Карташева, О. В. Современные информационные технологии в экономике и управлении : учебное пособие / О. В. Карташева. - Москва : Прометей, 2024. - 100 с. - ISBN 978-5-00172-543-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2124881>
10. Инновационный менеджмент в российском бизнесе : монография / А. В. Борщева, М. С. Санталова, И. В. Соклакова, И. Л. Сурат ; под науч. ред. М. С. Санталовой ; НОЧУ ВО «Московский экономический институт». - 4-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 196 с. - ISBN 978-5-394-05187-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2082681> .

8.2. Дополнительная литература

2. Старжинский, В. П. Методология науки и инновационная деятельность : пособие для аспирантов, магистрантов и соискателей ученой степ. канд. наук техн. и экон. спец. / В.П. Старжинский, В.В. Цепкало. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 327 с. : ил. — (Высшее образование: Магистратура). - ISBN 978-5-16-006464-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2125655>
3. Экономика жилищной сферы : учебник / В. В. Бузырев, Н. В. Васильева, В. С. Чекалин, В. Ф. Мартынов ; под ред. В.В. Бузырева. — 2-е изд. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2024. — 363 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-369-01471-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1913015>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- 1 Электронно-библиотечная система ZNANIUM Режим доступа: <https://znanium.ru/>
- 2 Электронно-библиотечная система BOOK.ru Режим доступа: <https://book.ru/>
- 3 Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» Режим доступа: <http://edu.ru/>
- 4 Официальный сайт ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» Режим доступа: <https://rguts.ru/>
- 5 Научная электронная библиотека E-library (информационно-справочная система) Режим доступа: <http://www.e-library.ru/>

8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. ЖКХ-Сервис. Информационный портал по ЖКХ (информационно-справочная система). Режим доступа: <https://zhkh-service.ru/>

4. Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ) . Режим доступа: <https://dom.gosuslugi.ru/#!/main>
5. База данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/
6. База социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения <https://wciom.ru/database/>
7. Справочно-правовая система Консультант + <http://www.consultant.ru>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную (работа на лекциях и занятиях семинарского) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и занятиям семинарского типа) работу обучающегося.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине в предлагаемой методике обучения выступают лекционные занятия и занятия семинарского типа (с использованием активных и интерактивных технологий обучения), а так же самостоятельная работа обучающихся.

Занятия лекционного типа.

Лекция-презентация - это традиционно вузовская учебная лекция, сопровождаемая демонстрационным материалом презентационного характера. Для нее характерны высокий научный уровень, теоретические абстракции, имеющие большое практическое значение. Стилль такой лекции - четкий план, строгая логика, убедительные доказательства, краткие выводы.

Проблемная лекция характеризуется постановкой перед обучающимися учебных проблем-заданий, которые они должны самостоятельно решить, получив, таким образом, новые знания. В лекции сочетаются проблемные и информационные начала. Часть знаний обучающийся получает в виде готовых знаний, а часть добывает самостоятельно под руководством преподавателя. На этих лекциях процесс познания обучающихся приближается к поисковой, исследовательской деятельности. Смысловая нагрузка лекции смещается в сторону от изложения теоретического материала к формированию мотивации самостоятельного обучения через постановку проблем обучения и показ путей решения профессиональных проблем в рамках той или иной темы. При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

Занятия семинарского типа.

Цель занятий семинарского типа заключается в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ дисциплины, приобретение навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий.

Занятия семинарского типа включают в себя семинары в формах семинаров-собеседований и выполнения практических заданий.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности обучающихся.

Самостоятельная работа обучающихся.

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической и методической литературой, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «Инновационные технологии сервиса в жилищно-коммунальном комплексе», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- овладение методиками;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности обучающихся.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных обучающимися в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности обучающихся.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Формы самостоятельной работы

Перечень тем самостоятельной работы обучающихся по подготовке к занятиям лекционного и семинарского типа соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

Самостоятельная работа обучающихся предусматривает следующие виды работ:

- подготовка к текущей и промежуточной аттестациям,
- систематизация полученных сведений на лекционных занятиях,
- систематизация полученных сведений на практических занятиях,
- изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике.

10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия по дисциплине «Инновационные технологии сервиса в жилищно-коммунальном комплексе» проводятся в следующих учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Занятия семинарского типа	компьютерный класс, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места обучающихся с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет"



	доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места обучающихся с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места обучающихся с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска