



УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом Высшей школы сервиса
Протокол № 6 от «30» октября 2023г.

**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: 2024

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 компетен-	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора)
------	------------------	--



	ции, 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 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
	<i>Семинары</i>	6	6
	<i>Лабораторные работы</i>	-	-
	<i>Практические занятия</i>	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	288	288
	з.е.	8	8



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, лабораторных 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 проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения			
1. Сервисные технологии в сфере жилищно-коммунального комплекса	1.1: Креативность как базис инновации в условиях цифровизации экономики. Инновационные основы современной сферы сервиса	1	Лекция с мультимедийным сопровождением									52	Работа с вопросами для самостоятельного изучения, зарубежными информационными источниками	
	1.2. Практики креативных проектов 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 теоретического и практического материала из рекомендованных источников
	1.4. Контроль качества обслуживания					2	Ролевая игра							
КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 2	КТ2 - Тестирование по пройденному материалу – max 10 баллов													
2. Организация работы предприятий жилищно-коммунального комплекса	2.1. Внедрение системы управления качеством услуг. Маркетинговые стратегии.	2	Лекция с мультимедийным сопровождением									52	Работа с вопросами для самостоятельного изучения, зарубежными информационными источниками	
	2.2. Информационное обеспечение деятельности предприятий сферы ЖКХ			2	Работа в малых группах									
	2.3.: Стратегия инновационного развития России: мониторинг исполнения показателей			2	Работа в малых группах							6		
	КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 3	КТ3 - Тестирование по пройденному материалу – max 10 баллов												



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных 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 проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	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, зарубежными информационными 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 комплекса	1	Кейс-лекция										52	Работа с вопросами для самостоятельного изучения, информационными источниками
	3.4. Внедрение ресурсосберегающих мероприятий в сфере жилищно-коммунального комплекса					2	Работа в малых группах							
	КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 4	Внедрение ресурсосберегающих мероприятий в сфере жилищно-коммунального комплекса (Критерии оценивания: индивидуальный 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, 2023. — 334 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1876532. - ISBN 978-5-16-017801-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1974302 . 2. Наумов, А. Ф. Инновационная деятельность предприятия: учебник / А.Ф. Наумов, А.А. Захарова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 256 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/3628. - ISBN 978-5-16-009521-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1216875 . 3. Инновационный менеджмент в российском бизнесе : монография / А. В. Борщева, М. С. Санталова, И. В. Соклакова, И. Л. Сурач ; под науч. ред. М. С. Санталовой. - 3-е изд. - Москва : Дашков и К, 2023. - 198 с. - ISBN 978-5-394-04534-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=431504 Дополнительная литература 4. Методология науки и инновационная деятельность/ Пособие для аспирантов, магистров и соискателей ученой степ. канд. наук техн. и экон. спец. Старжинский В.П. Цепкало В.В.М.: НИЦ ИНФРА-М.С.327. 2023. https://znanium.ru/read?id=438485 5. Экономика жилищной сферы: Учебник/ В.В. Бузырев, Н.В. Васильева, В.С.Чекалин и др., 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 363 с.: (Высшее образование). - ISBN 978-5-369-01471-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1009685	
	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			
	1.3. Разработка технологических процессов предоставления услуг 1.4. Контроль качества обслуживания	52		
2	2. Организация работы предприятий жилищно-коммунального комплекса			
	2.1. Внедрение системы управления качеством услуг. Маркетинговые 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	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-8.1. Анализирует и обобщает информацию об энергосбережении, информационных и инновационных технологиях, применяемых в жилищно-коммунальном хозяйстве				



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
<p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>	<p>тестирование, индивидуальный проект</p>	<p>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.</p> <p>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</p> <p>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</p>	<p>Формирование готовности к разработке инновационных технологий сервиса в жилищно-коммунальном хозяйстве, направленных на энергосбережение ЖКК</p>

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 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	<ul style="list-style-type: none"> – 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. 	<ul style="list-style-type: none"> – 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	<ul style="list-style-type: none"> – содержание презентации соответствует заявленной теме; – материал изложен грамотно, но 	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся показывает полное знание – программного материала, ос-



	<p>присутствует незначительное отклонение от логической последовательности;</p> <ul style="list-style-type: none">– продемонстрирована способность находить и систематизировать научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности из различных источников.– ответ удовлетворяет основным требованиям, но при этом имеет один из недостатков:<ul style="list-style-type: none">– 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.	<p>новой и</p> <ul style="list-style-type: none">– дополнительной литературы;– дает полные ответы на дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
4-8 балла	<ul style="list-style-type: none">– 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.	<ul style="list-style-type: none">– 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	<ul style="list-style-type: none">– 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 времен-	<ul style="list-style-type: none">– 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



	ной регламент презентации; – использование зрительной опоры при изложении содержания презентации.	компетенций, предусмотренных программой
--	--	---

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»	<ul style="list-style-type: none">– 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	<ul style="list-style-type: none">– 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»	<ul style="list-style-type: none">– 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:<ul style="list-style-type: none">а) в изложении допущены небольшие 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	<ul style="list-style-type: none">– 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;– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой



	недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	
«3»	<ul style="list-style-type: none">– 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	<ul style="list-style-type: none">– 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»	<ul style="list-style-type: none">– 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.	<ul style="list-style-type: none">– 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 начальные 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, децен-**



трализация, 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. Сопrotивление 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 применимость 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.



Примеры практических заданий для экзамена по компетенции ПК-8 – Способен разрабатывать инновационные технологии сервиса в жилищно-коммунальном хозяйстве.

Задание 1. В рамках подготовки к какому процессу необходимо ответить на следующие вопросы:

1. Определение необходимых данных.
 - Каковы ожидаемые характеристики проектов?
 - Какое количество ресурсов потребуется для их выполнения?
 - Сколько организаций будет участвовать в проекте?
2. Анализ типов принимаемых решений, которые должно поддерживать ПО.
3. Формирование списка критериев для выбора наиболее подходящего ПО.

Задание 2. Установите соответствие по способу оформления презентаций:

1. Статичная	а) применение материалов различных форматов: фото, видео, графики и т.д.
2. Анимированная	б) использование статичных изображений и текстовых материалов
3. Мультимедийная	в) презентации используются движущиеся изображения и объекты

Задание 3. Лицо, которому заказчик или другие участники делегируют полномочия по руководству работами по проекту – это... проекта.

Задание 4. Установите соответствие понятия и очередности этапов жизненного цикла технологического уклада

1) Этап 1	а) отмирание устаревающего технологического уклада
2) Этап 2	б) структурная перестройка экономики на базе новой технологии производства и соответствует периоду доминирования нового технологического уклада примерно в течение 50 лет
3) Этап 3	в) зарождение и становление новой технологии в экономике предшествующего технологического уклада

Задание 5. Как называется экспериментальная или теоретическая деятельность, направленная на получение новых знаний об основных закономерностях строения, функционирования и развития человека, общества, окружающей природной среды?

Задание 6. Процесс эффективного использования материально-технических, трудовых, финансовых и других ресурсов.

Задание 7. Инновационный процесс начинается с следующего этапа:

Задание 8. Совокупность различных видов ресурсов, включая финансовые, трудовые, сырьевые и интеллектуальные и иные, мера готовности осуществить инновационный проект - инновационный _____ организации.

Задание 9. На сколько групп, и какие делятся факторы процесса ресурсосбережения?

Задание 10. Программное обеспечение для управления процессами/содержанием проекта обеспечивает ...

Задание 11. Программное обеспечение для управления расписанием обеспечивает ...

Задание 12. Программное обеспечение для управления ресурсами обеспечивает ...

Задание 13. Производственные факторы, управленческие факторы, финансово-экономические факторы, культурно-содержательные факторы относятся к ... факторам компании.

Задание 14. Проведение прикладных работ, включающих по усовершенствованию



или доработки существующей технологии и перепроектировки организации - это...

Задание 15. Совокупность организаций, выполняющих работы и оказывающих услуги, необходимые для осуществления инновационной деятельности - это инновационная...

Задание 16. Важнейшим инструментом изыскания внутрипроизводственных резервов экономии и рационального использования материальных ресурсов является

Задание 17. Доведение новой идеи до практического применения – это:

Задание 18. Гибкость организационных структур, демократичность в управлении, децентрализация, допущение корректировок – все это.... факторы

Задание 19. Своевременный сбор информации, обеспечение доступа к ней для совместного использования и ее доставку участникам проекта на протяжении всего жизненного цикла проекта

Задание 20. Лицензирование, покупка нововведений у других компаний – это ... стратегия:

Задание 21. Какой из способов решения проблемы истощения ресурсов наиболее рациональный?

Задание 22. Выход на рынок первым с новым инновационным продуктом – это ... стратегия:_____

Задание 23. Незначительные затраты материальных ресурсов, повышение прозрачности движения материальных и финансовых потоков; повышение эффективность управления материальными ресурсами предприятия являются достоинствами какой модели управления?

Задание 24. Полностью или частично конфиденциальные знания, опыт, навыки, включающие сведения технического, экономического финансового и иного характера – это_____

Задание 25. Конкретные технологические способы экономии расхода ресурсов на единицу полезного эффекта по новому варианту инвестиционного проекта по сравнению с применяемым вариантом характеризуются как:_____

Задание 26. Исследования фундаментального и прикладного характера; опытно-конструкторские и экспериментальные разработки; создание нового продукта; коммерциализация - это

Задание 27. Инновационная среда организации складывается из инновационного потенциала и инновационного (ой) ...

Задание 28. Основной целью энергосбережения является

Задание 29. Система государственных грантов на НИОКР, венчурный капитал, корпоративные затраты на НИОКР, расходы частных инвесторов – это:

Задание 30. Этап инновационного процесса, который нацелен на отыскание идеи, которую можно использовать в инновационном развитии, и приспособление её к конкретным пространственно-временным условиям деятельности определённой организации

Задание 31. Конечный результат внедрения новшества с целью изменения объекта управления и получения экономического, социального, экологического, научно-технического или другого вида эффекта:

Задание 32. Оформленный результат фундаментальных, прикладных исследований, разработок или экспериментальных работ в какой-либо сфере деятельности по повышению ее эффективности:

Задание 33. Расшифруйте аббревиатуру «НИОКР»

Задание 34. Развитие организации рассматривается как реакция на изменения ... среды.

Задание 35. Основная цель программы РФ "Энергосбережение и повышение энергетической эффективности на период до 2020 года"

Задание 36. Инновации новые для отрасли в мире, в стране, для предприятия – это

классификация по ...

Задание 37. Инновации радикальные (базовые), улучшающие, модификационные можно отнести к классификации по ...

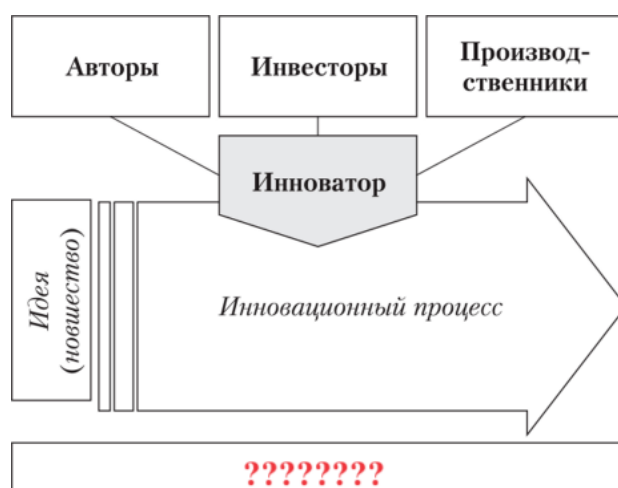
Задание 38. Метод, ориентированный на поиск идей в неожиданных направлениях, позволяет отслеживать динамику внешней среды чаще всего противоположным взглядом, развивает диалектику мышления называется ...

Задание 39. Сопоставьте основные программные мероприятия по энергосбережению с их комплексом работ

1. бережливая модель потребления энергоресурсов, установка приборов учета	а) «Считай, экономь и плати»
2. поэтапная замена ламп накаливания на энергоэффективные световые устройства	б) «Новый свет»
3. проект предусматривает реализацию эффективных прорывных проектов, связанных со сверхпроводимостью, использованием биотоплива. Рассматривается несколько направлений: энергия ветра, энергия приливов, переработка биомассы, энергия Солнца, геотермальная энергия, а также сверхпроводимость	в) «Энергоэффективный квартал»
4. реализация в нескольких городах тиражируемых программ повышения энергоэффективности	г) «Малая комплексная энергетика»
5. внедрение оборудования для локальной энергетики-тиражируемые программы повышения энергоэффективности и энергосбережения школ, поликлиник и больниц	д) «Инновационная энергетика»

Задание 40. Что понимается под новой идеей, которая в процессе разработки может быть реализована в новый продукт, новую технологию, новый метод

Задание 41. Какие участники инновационной деятельности скрыты за знаками вопросов? Они непосредственно в инновационном процессе не участвуют, но определяют условия инновационной деятельности



Задание 42. ElectroNeek – ведущая RPA-платформа – позволяет:

Задание 43. Графический способ подачи информации, данных и знаний, целью которого является быстро и четко преподнести сложную информацию, преобразовывать текст в изображение – это ...

Задание 44. Исследование Gartner Hype Cycle for Emerging Technologies – это:



Задание 45. Этап инновационного процесса, который нацелен на отыскание идеи, которую можно использовать в инновационном развитии, и приспособление её к конкретным пространственно-временным условиям деятельности определённой организации

Задание 46. Конечный результат внедрения новшества с целью изменения объекта управления и получения экономического, социального, экологического, научно-технического или другого вида эффекта:

Задание 47. Расположите инновационные структуры по нарастающему объёму предоставляемых инновационных услуг и сложности:

1	А. технополисы
2	Б. бизнес-инкубаторы
3	В. технопарки

Задание 48. Инновации радикальные (базовые), улучшающие, модификационные можно отнести к классификации по ...

Задание 49. Постройте дерево целей для задачи «Внедрения нового ПО в управляющей организации».

Задание 50. В чем особенности Web-технологий применительно к инновационной деятельности?

Задание 51. Сильные и слабые стороны, возможности и угрозы предприятия, – рассматривает анализ:

Задание 52. Каковы нормативы длительности обследования инновационного предприятия?

Задание 53. Официальный документ, который является подтверждением исключительного права его обладателя на какой-либо промышленный образец, полезную модель или изобретение

Задание 54. Как правило, тематический поиск патентной информации начинают с формулировки

Задание 55. По характеру удовлетворяемых потребностей инновации бывают:

Задание 56. Государственная информационная поддержка инновационной деятельности, в первую очередь, необходима для:

Задание 57. Минимальный уровень новизны для отнесения какого-либо изменения к категории инноваций установлен как:

Задание 58. Организационная стратегия интеграции производства и операций, управления трудовыми ресурсами, финансового менеджмента и управления активами, ориентированная на непрерывную балансировку и оптимизацию ресурсов предприятия посредством специализированного интегрированного пакета прикладного программного обеспечения, обеспечивающего общую модель данных и процессов для всех сфер деятельности – это...

Задание 59. Обоснование целей проекта и обоснование экономической эффективности в целом проводится на этапе:

Задание 60. Инновационный проект может быть направлен на:

Задание 61. Реинжиниринг бизнеса - это

Задание 62. С помощью каких инструментов формируется решение в условиях определенности

Задание 63. Для того чтобы товар, услуга, технология были «инновационными», в привязке к характеристикам, они должны:

Задание 64. Три возможных типа технологии изменчивости относительно продукции фирм (изделий, услуг) по теории И. Ансова (И. Ансоффа):

Задание 65. Организационно-управленческие инновационные стратегии – это:

Задание 66. Маркетинговые риски разрабатываемого инновационного проекта вклю-



чают:

Задание 67. Совокупность различных видов ресурсов, включая финансовые, трудовые, сырьевые и интеллектуальные и иные, мера готовности осуществить инновационный проект, обеспечивающее достижение инновационной цели организации – это:

Задание 68. Специфика портфельной стратегии заключается в том, что:

Задание 69. Установите соответствие понятия и очередности этапов жизненного цикла технологического уклада:

1	А. отмирание устаревающего технологического уклада
2	Б. структурная перестройка экономики на базе новой технологии производства и соответствует периоду доминирования нового технологического уклада примерно в течение 50 лет
3	В. зарождение и становление новой технологии в экономике предшествующего технологического уклада

Задание 70. Приобретение права на производство уже известной продукции по существующей технологии и на известном оборудовании – это:

Задание 71. 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

Задание 72. Что понимается под незащищенными патентами изобретения, опытными образцами, результаты НИОКР?

Задание 73. Перечислите показатели конкурентоспособности предприятий ЖКХ.

Задание 74. К какой группе показателей конкурентоспособности предприятий ЖКХ относится критерий «Внедрение ресурсосберегающих технологий»?

Задание 75. Какое программное обеспечение базируется на SaaS-платформе облачных вычислений и способно поддерживать бизнес-процессы ЖКХ-предприятий?

Задание 76. Чем обусловлена рекомендация внедрения цифровые электромагнитные приборов учета или приборов учета цифрового типа?

Задание 77. Перечислите основные направления цифровизации в ЖКХ.

Задание 78. Термин «уберизация» означает:

Задание 79. К положительным результатам от установки АИТП относится:

Задание 80. По какому принципу работает смарт-технология поиска уязвимых мест на теплосетях?



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:

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: Системная организация и продвижение проектов в сфере жилищно-коммунального комплекса.

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

План практического занятия:

1. Обучающиеся формулируют индивидуальные инновационные предложения 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: поиск и анализ научно-технической информации в области управления объектами недвижимости.

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

1. Инновации и современные модели бизнеса : учебник / Т.Г. Попадюк, Н.В. Линдер, А.В. Трачук [и др.]. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 334 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1876532. - ISBN 978-5-16-017801-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1974302>.



2. Наумов, А. Ф. Инновационная деятельность предприятия: учебник / А.Ф. Наумов, А.А. Захарова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 256 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/3628. - ISBN 978-5-16-009521-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1216875>.
3. Инновационный менеджмент в российском бизнесе : монография / А. В. Борщева, М. С. Санталова, И. В. Соклакова, И. Л. Сурат ; под науч. ред. М. С. Санталовой. - 3-е изд. - Москва : Дашков и К, 2023. - 198 с. - ISBN 978-5-394-04534-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=431504>

8.2. Дополнительная литература

6. Методология науки и инновационная деятельность/ Пособие для аспирантов, магистров и соискателей ученой степ. канд. наук техн. и экон. спец. Старжинский В.П. Цепкало В.В.М.: НИЦ ИНФРА-М.С.327. 2023. <https://znanium.ru/read?id=438485>
7. Экономика жилищной сферы: Учебник/ В.В. Бузырев, Н.В. Васильева, В.С.Чекалин и др., 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 363 с.: (Высшее образование). - ISBN 978-5-369-01471-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1009685>

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: <https://web.archive.org/web/20191122092928/http://window.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 систем

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>
1. База данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики <https://web.archive.org/web/20191216142456/https://www.gks.ru/dbscripts/cbsd/DBInet.cgi>
5. База социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения <https://bd.wciom.ru/>
6. 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. Стиль 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