



**УТВЕРЖДЕНО:**  
Ученым советом Высшей школы сервиса  
Протокол № 4 от «13» октября 2021г.

**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**

**Разработчик:**

|                                    |                              |
|------------------------------------|------------------------------|
| должность                          | учёная степень и звание, ФИО |
| <i>Доцент высшей школы сервиса</i> | <i>к.т.н., Муминова С.Р.</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:

УК-1 – Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий, индикаторы УК-1.1. Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними и УК-1.2. Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарных подходов.

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) Креативная экономика – новый формат проектирования сферы услуг и сервиса; 2) Инновационная инфраструктура и технологии в условиях цифровизации экономики; 3) Стратегическое проектирование инновационного развития отрасли.

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., Фор-



ма промежуточной аттестации (экзамен) – 2 ч.), самостоятельная работа обучающихся – 266 ч. Преподавание дисциплины ведётся на 2 курсе, 4 семестре.

Программой дисциплины предусмотрено использование активных и интерактивных форм обучения: лекции в форме лекций с мультимедийным сопровождением, кейс-лекция, занятия семинарского типа в т.ч. семинары в форме панельной дискуссии, ролевая игра; практические занятия в работы в малых группах, кейс с презентацией, а также самостоятельная работа обучающихся.

Предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме семинаров: кейс с презентацией, работа в малых группах, панельная дискуссия, ролевая игра. Промежуточная аттестация в форме экзамена (тестирование и устный опрос)(4 семестр).

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    | УК-1                           | Способность осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий.<br>УК-1.1. Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними<br>УК-1.2. Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарных подходов |
| 2    | ПК-8                           | Способность разрабатывать инновационные технологии сервиса в жилищно-коммунальном хозяйстве<br>ПК-8.1. Анализирует и обобщает информацию об энергосбережении, информационных и инновационных технологиях, применяемых в жилищно-коммунальном хозяйстве<br>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 про-



граммы 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 трудоёмкость дисциплины на заочной форме обучения составляет 8 зачётных единиц / 288 акад. часов (*1 зачётная единица соответствует 36 академическим часам*).

| №<br>п/п | Виды учебной деятельности                             | Всего      | Семестры   |
|----------|---|------------|------------|
|          |   |            | 4          |
| <b>1</b> | <b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b> | <b>22</b>  | <b>22</b>  |
|          | в том числе:  |            |            |
| 1.1      | Занятия лекционного типа                              | 6          | 6          |
| 1.2      | Занятия семинарского типа, в том числе:               | 12         | 12         |
|          | <i>Семинары</i>                                       | <i>12</i>  | <i>12</i>  |
|          | <i>Лабораторные работы</i>                            | -          | -          |
|          | <i>Практические занятия</i>                           | -          | -          |
| 1.3      | Консультации  | 2          | 2          |
| 1.4      | Форма промежуточной аттестации (экзамен)              | 2          | 2          |
| <b>2</b> | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>             | <b>266</b> | <b>266</b> |
| <b>4</b> | <b>Общая трудоёмкость</b>                             | <b>288</b> | <b>288</b> |
|          | час   | 8          | 8          |
|          | з.е.  |            |            |



**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. Креативная экономика – новый формат проектирования сферы услуг и сервиса    | Л.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                    | Кейс с презентацией    |            |                     |                     |                  |              |                  |                                    |   |   |
|  | <b>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 1</b>   | Практики креативных проектов в сфере сервисных услуг (Критерии оценивания. Семинар: кейс с презентацией, работа в малых группах) – max 10 баллов) – max 10 баллов |  |                      |                        |            |                     |                     |                  |              |                  |                                    |   |   |
|  | 1.3: Представление об инновациях в сфере технологического сервиса  | 1   | Кейс-лекция                            |                      |                        |            |                     |                     |                  |              |                  |                                    | 52  | Проработка теоретического и практического материала из рекомендованных источников |
|  | 1.4. Методика декомпозиции инновации в сфере сервисных услуг   |   |  | 2                    | Работа в малых группах |            |                     |                     |                  |              |                  |                                    |   |   |
|  | <b>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 2</b>   | Методика декомпозиции инновации в сфере сервисных услуг (Критерии оценивания. Семинар: работа в малых группах – max 10 баллов                                     |  |                      |                        |            |                     |                     |                  |              |                  |                                    |   |   |
| 2. Инновационная инфраструктура и технологии в условиях цифровизации экономики | 2.1: Инновационная инфраструктура – основа функционирования современной цифровой экономики. «Смартфонизация» сферы сервиса   | 2   | Лекция с мультимедийным сопровождением |                      |                        |            |                     |                     |                  |              |                  | 52                                 | Работа с вопросами для самостоятельного изучения, зарубежными информационными источниками |   |
|  | 2.2. Новые технологии в работе специалиста сферы сервиса: возможности и угрозы, замена или дополнение к традиционным?  |   |  |                      |                        | 2          | Панельная дискуссия |                     |                  |              |                  |                                    |   |   |
| <b>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 3</b>   | Новые технологии в работе специалиста сферы сервиса: возможности и угрозы, замена или дополнение к традиционным? (Критерии оценивания. Семинар: панельная дискуссия) – 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  |   |
|  | 2.3.: Стратегия инновационного развития России: мониторинг исполнения показателей   |   |                  | 2                    | Работа в малых группах |            |                     |                     |                  |              |                  | 6                                  |   |   |
| 3. Стратегическое проектирование инновационного развития отрасли | Л.3.1: Инновационный человек: формирование компетенций инновационной деятельности в сфере сервиса. Запросы «инновационного потребителя»   | 1   | Кейс-лекция      |                      |                        |            |                     |                     |                  |              |                  | 52                                 | Работа с вопросами для самостоятельного изучения, зарубежными информационными источниками |   |
|  | 3.2. «Конфликт поколений»: люди поколений XYZ как потребители сервисных услуг   |   |                  |                      |                        | 2          | Ролевая игра        |                     |                  |              |                  |                                    |   |   |
|  | 3.3: Проектирование инноваций в сфере сервисных услуг: инновации сервисного продукта, технологий предоставления услуг, в маркетинге и управлении сервисными услугами, персональные инновации в работе специалиста сферы сервиса | 1   | Кейс-лекция      |                      |                        |            |                     |                     |                  |              |                  |                                    | 52  | Работа с вопросами для самостоятельного изучения, информационными источниками |
|  | 3.4. Инновационная футуристика: будущее профессий в сфере сервиса   |   |                  |                      |                        | 2          | Панельная дискуссия |                     |                  |              |                  |                                    |   |   |
|  | <b>КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 4</b>  | Стратегия инновационного развития России: мониторинг исполнения показателей (Критерии оценивания, семинар: работа в малых группах) – max 10 баллов;<br>«Конфликт поколений»: люди поколений XYZ как потребители сервисных услуг (Критерии оценивания, семинар: ролевая игра) – max 15 баллов;<br>Инновационная футуристика: будущее профессий в сфере сервиса (Критерии оценивания, семинар: панельная дискуссия) – max 10 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 (заочная форма обучения).

| № п/п | Тема, трудоёмкость в акад.ч.   | Учебно-методическое обеспечение |
|-------|--|---------------------------------|
| 2 сем |  |                                 |
| 1     | 1.1. Креативность как базис инновации в условиях цифровизации экономики. Инновационные основы современной сферы сервиса    | 52                              |
| 2     | 1.2. Практики креативных проектов в сфере сервисных услуг  | 2                               |
| 3     | 1.3. Представление об инновациях в сфере технологического сервиса  | 52                              |
| 4     | 1.4. Методика декомпозиции инновации в сфере сервисных услуг   | 4                               |
| 5     | 2.1: Инновационная инфраструктура – основа функционирования современной цифровой экономики. «Смартфонизация» сферы сервиса | 52                              |
| 6     | 2.2. Новые технологии в работе специалиста сферы сервиса: возможности и угрозы, замена или дополнение к традиционным?      | 6                               |
| 7     | 2.3. Стратегия инновационного развития России: мониторинг исполнения показателей   | 6                               |





|    |   |    |  |
|----|---|----|--|
| 8  | 3.1: Инновационный человек: формирование компетенций инновационной деятельности в сфере сервиса. Запросы «инновационного потребителя»   | 52 | мы и перспективы развития. 2014. № 6. С. 59-62.  |
| 9  | 3.2. «Конфликт поколений»: люди поколений XYZ как потребители сервисных услуг   |    | 1. Управление инновационными проектами: Учеб.пособ. / В.Л. Попов, Н.Д. Кремлев, В.С. Ковшов; Под ред. В.Л. Попова - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 336 с. URL: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=355754">https://znanium.com/catalog/document?id=355754</a><br>2. Шенкар О. Имитаторы: Как компании заимствуют и перерабатывают чужие идеи. М.: Альпина Паблицерз, 2017. 210 с. <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=333346">https://znanium.com/catalog/document?id=333346</a> |
| 10 | 3.3: Проектирование инноваций в сфере сервисных услуг: инновации сервисного продукта, технологий предоставления услуг, в маркетинге и управлении сервисными услугами, персональные инновации в работе специалиста сферы сервиса |    |  |
| 11 | 3.4. Инновационная футуристика: будущее профессий в сфере сервиса   |    |  |



## 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     | УК-1                           | Способность осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий<br>УК-1.1. Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними<br>УК-1.2. Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарных подходов | Разделы 1,2  | Понятие креативности, цифровизации экономики, инновационные основы современной сферы сервиса  | осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода  | Навыками обоснования новых форм предоставления услуг на основе системного подхода, выработать стратегию действий.       |
| 3     | 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   | Раздел 3   | Способы сбора и систематизации научно-технической информации об энергосбережении, в т.ч. с использованием информационных и инновационных технологий, оценивает достоверность собранной информации | Использовать средства прикладного программного обеспечения для обоснования результатов решения задачи профессиональной деятельности | Навыками использования информационно-коммуникационных технологий для оформления документации и представления информации |
|       |                                | ПК-8.2. Разрабатывает инновационные проекты, направленные на энергосбережение многоквартирных домов   |  | Принципы анализа нормативной документации, регламентирующей энергосбережение многоквартирных  | Формировать техническое задание и план проведения изысканий для разработки инновационного проекта                                   | Навыками выбора способа выполнения и анализ результатов проведенных изысканий для разработки инновацион-                |



| №<br>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                       |
|          |                                |                                    |  | домов  | энергосбережения | ного 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   |
|--|--|---|---|
| <p>Знание понятие креативности, цифровизации экономики, инновационные основы современной сферы сервиса</p> <p>Умение осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода</p> <p>Владение навыками обоснования новых форм предоставления услуг на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий.</p>  | <p>Семинар: кейс с презентацией работа в малых группах</p> | <p>Обучающийся демонстрирует знание понятие креативности, цифровизации экономики, инновационные основы современной сферы сервиса</p> <p>Обучающийся демонстрирует умение осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода</p> <p>Обучающийся демонстрирует владение навыками обоснования новых форм предоставления услуг на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий.</p>   | <p>Закрепление способности осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий.</p> |
| <p>Знание: Способы сбора и систематизации научно-технической информации об энергосбережении, в т.ч. с использованием информационных и инновационных технологий, оценивает достоверность собранной информации; принципы анализа нормативной документации, регламентирующей энергосбережение многоквартирных домов</p> <p>Умение: Использовать средства прикладного программного обеспечения для обоснования; результаты решения задачи профессиональной деятельности; 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; Навыками выбора способа выполнения и анализ результатов проведенных изысканий для разработки инновационного проекта энергосбережения</p> | <p>Семинар: панельная дискуссия</p>                        | <p>Обучающийся продемонстрировал знание в области инновационных признаков сервисной среды и инфраструктуры, что позволяет ему правильно их классифицировать и различать разновидности инфраструктурных инноваций.</p> <p>Демонстрирует умение оценивать степень готовности к внедрению инновационных проектов в сфере сервиса, что позволяет ему обоснованно формулировать инновационные предложения по сервисным услугам на основе системного подхода.</p> <p>Обучающийся демонстрирует владение практическими навыками оценки и определения готовности отрасли и отдельного предприятия или типа сервисных услуг к проектированию новых методов предоставления услуг на основе системного подхода</p> | <p>Формирование готовности к разработке инновационных технологий сервиса в жилищно-коммунальном хозяйстве</p>                                     |



### Технология оценивания знаний обучающихся

Для оценки результатов обучения по дисциплине, т.е. знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций и обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы, в университете используются элементы балльно-рейтинговой технологии.

Балльно-рейтинговая технология оценки достижений обучающихся (далее - БРТ) предназначена для повышения объективности и достоверности определения уровня подготовки обучающихся и используется с целью формирования личностно-ориентированного обучения, стимулирования систематической работы обучающихся, раскрытия их творческих способностей, дифференциации оценки знаний и формирования итогового портфолио обучающегося, отражающего все его достижений за время обучения в Университете.

#### **БРТ позволяет обучающимся:**

- понимать систему текущего оценивания по дисциплинам с целью получения по ним итоговых оценок;
- осознать необходимость систематической работы по выполнению учебного плана на основании знания своей текущей рейтинговой оценки по каждой дисциплине и ее изменение из-за освоения материала не в установленные преподавателем сроки;
- своевременно оценить состояние своей работы по изучению дисциплины, выполнению всех видов учебной работы до начала промежуточной аттестации;
- определить свой личный общий рейтинг и сравнить его с рейтингами других обучающихся.

В качестве внутренней шкалы текущих оценок используется 80 балльная оценка обучающихся по трем критериям: посещаемость, текущий контроль успеваемости, активность на учебных занятиях.

Распределение баллов между видами контроля устанавливается в следующем соотношении:

- посещение учебных занятий (до 30 баллов за посещение всех занятий);
- текущий контроль успеваемости (до 50 баллов), в том числе:
  - 1 задание текущего контроля (0-10 баллов)
  - 2 задание текущего контроля (0-10 баллов)
  - 3 задание текущего контроля (0-10 баллов)
  - 4 задание текущего контроля (0-15 баллов);
  - 5 бонусные рейтинговые баллы за активность на занятиях по итогам семестра (0-5 баллов).

При этом посещаемость занятий лекционного типа (за исключением потоковых, более 100 человек) и занятий семинарского типа оценивается накопительно следующим образом: максимальное количество баллов, отводимых на учет посещаемости (30 баллов), делится на количество лекций (за исключением потоковых, более 100 человек) и практических занятий по дисциплине. Полученное значение определяет количество баллов, набираемых обучающимся за посещение одного занятия.

При оценке выполнения заданий текущего контроля в баллах учитывается степень самостоятельности выполненной работы.

При проведении занятий семинарского типа фиксируется учебная активность обучающихся и при определении итогового рейтинга за семестр начислять за нее до 5 рейтинговых бонусных баллов.



Рейтинговые баллы набираются в течение всего периода обучения по дисциплине и фиксируются путем занесения в «Журнал учета посещаемости и текущего контроля успеваемости по дисциплине (модулю), практике» в ЭПОС университета.

Результаты текущего контроля успеваемости учитываются при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации следующим образом.

Оценка «отлично» выставляется только по результатам сдачи экзамена/дифференцированного зачета. Автоматическое проставление оценки «отлично» не допускается.

**Если по результатам текущего контроля обучающийся набрал:**

**71-80 балл - имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «хорошо»;**

**62-70 баллов - имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «удовлетворительно»;**

**51-61 балл - обязан сдавать зачет/экзамен;**

**50 баллов и ниже — не допуск к зачету/экзамену.**

Обучающийся имеет право улучшить оценку в результате непосредственной сдачи экзамена/дифференцированного зачета. Технология выставления итоговой оценки, в том числе перевод в итоговую 5-балльную шкалу оценки определяется следующим образом:

**Таблица перевода рейтинговых баллов  
в итоговую 5 - балльную оценку**

| Баллы за семестр | Автоматическая оценка        |                      | Баллы за зачет/экзамен |     | Общая сумма баллов | Итоговая оценка      |
|------------------|------------------------------|----------------------|------------------------|-----|--------------------|----------------------|
|                  | зачтено                      | экзамен              | min                    | max |                    |                      |
| 71-80            | зачтено                      | 4 (хорошо)           | 18                     | 20  | 89-90              | 4 (хорошо)           |
|                  |                              |                      |                        |     | 91-100             | 5(отлично)           |
| 62-70            | зачтено                      | 3(удовлетворительно) | 15                     | 20  | 77-90              | 4 (хорошо)           |
| 51-61            | Допуск к зачету/экзамену     |                      | 11                     | 20  | 62-75              | 3(удовлетворительно) |
|                  |                              |                      |                        |     | 76-81              | 4 (хорошо)           |
| 50 и менее       | Не допуск к зачету, экзамену |                      |                        |     |                    |                      |

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

*Средство оценивания – кейсы*

Организационные формы: кейс с презентацией результатов работы в малых группах. Кейс – технология проблемно-ситуативного обучения с использованием ситуативных описаний, практических ситуаций. Кейс представляет собой описание конкретной реальной ситуации, подготовленное по определённому формату и предназначенное для обучения обучающихся анализу разных видов информации, ее обобщению, навыкам формулирования проблемы и выработки возможных вариантов ее решения в соответствии с установленными критериями. Кейсовая технология (метод) обучения – это обучение действием.

Составные части итоговой оценки за занятие с использованием технологии кейсов:

- 1) участие в дискуссии или презентации, измеренное уровнем активности обучающихся;
- 2) за подготовленные письменные работы, в т.ч. предварительные решения и итоговые обобщения;



3) за содержательную активность в дискуссии, обсуждении в малой группе, или публичной (устной) презентации.

Критерии оценивания работы по этапам занятия

| <b>Наименование критерия</b>  | <b>Максимальный балл</b> |
|---|--------------------------|
| Активность работы на занятии  | 2                        |
| Быстрота выполнения заданий   | 2                        |
| Краткость и чёткость изложения  | 2                        |
| Этика общения   | 2                        |
| Отбор информации  | 2                        |
| Штрафные баллы (нарушение правил выполнения кейса, некорректность поведения и т.д.) | -1...5                   |
| Итого:  | 10                       |

*Средство оценивания – ролевая игра*

Деловая / ролевая игра – совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путём игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Игра как средство оценивания позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.

Составные части итоговой оценки за занятие с использованием технологии ролевой игры:

- 1) оценки эффективности участников в игре;
- 2) эффективности сформулированного участниками решения;
- 3) качество межгруппового взаимодействия и личностные качества участников.

Критерии оценивания работы по этапам занятия

| <b>Наименование критерия</b>  | <b>Максимальный балл</b> |
|---|--------------------------|
| Reaction – реакция обучаемых  | 3                        |
| Learning – изменение установок, улучшение знаний и совершенствование навыков участников   | 3                        |
| Behavior – изменение поведения участников (профессионального поведения, общения как его элемента)   | 3                        |
| Results – изменения, которые произошли в связи с тем, что участники прошли обучение, освоенные компетенции и способности по их практическому применению | 3                        |
| Общая эффективность участия в игре  | 3                        |
| Штрафные баллы (нарушение правил ведения игры, некорректность поведения и т.д.)   | -1...5                   |
| Итого:  | 15                       |

*Средство оценивания – работа в малых группах*

Работа в малых группах – средство оценивания, заключающееся в выполнении малой группой студентов в составе 2-4 чел. под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических и/или практических основ учебной дисциплины, освоения компетенций в виде приобретения умений и навыков, опыта деятельности.



Составные части итоговой оценки за занятие с использованием формы занятия:

- 1) полнота и качество выполнения задания согласно обозначенному алгоритму действий;
- 2) творческий подход при выполнении заданий практической работы;
- 3) широта и качество привлекаемых источников информации для выполнения задания.

*Критерии оценивания работы по этапам занятия*

| <b>Наименование критерия</b>  | <b>Максимальный балл</b> |
|---|--------------------------|
| обучающиеся выполнили работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления; правильно выполняет анализ ошибок, представление результатов | 10                       |
| обучающиеся выполнили требования частично, допущены 2-3 недочета, представление результатов   | 8                        |
| обучающиеся выполнили работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки   | 6                        |
| обучающиеся выполнили работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов, непредставление результатов   | 4                        |
| не полное, несвоевременное выполнение задания, непредставление результатов  | 2                        |
| Штрафные баллы (за несвоевременность сдачи выполненной работы, пропуск занятия и т.п.)  | -1...5                   |
| <b>Итого:</b>   | <b>10</b>                |

*Средство оценивания – панельная дискуссия*

Панельная дискуссия – обсуждение некоторой темы группой людей перед аудиторией, как правило, на научных, деловых или академических конференциях, фан-конвенциях, или телевизионных шоу. Обычно обсуждение ведёт модератор (преподаватель), который направляет дискуссию, иногда задаёт вопросы аудитории, старается сделать обсуждение информативным и интересным. Преподаватель, выступающий в роли модератора, организует панельную дискуссию с участием 2-4 экспертов в определённой области. Участники дискуссии в течение 90 минут отвечают на один и более вопросов или обсуждают конкретную тему между собой и с аудиторией. Для обеспечения большей обоснованности в дискуссию включаются результаты исследований или данные практических наработок в форме презентации.

Составные части итоговой оценки за занятие с использованием формы занятия:

- 1) презентация наработок по определённому проблемному вопросу;
- 2) творческий подход при проведении дискуссии и ответах на проблемные вопросы;
- 3) широта и качество привлекаемых источников информации для выполнения задания.

*Критерии оценивания работы по этапам занятия (шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при панельной дискуссии)*

| <b>Критерии оценивания</b>   | <b>Баллы</b> |
|--|--------------|
| Студенты продемонстрировали, что усвояемый материал понят (приводились доводы, объяснения, доказывающие это)                             | 2 – 1 – 0    |
| Студенты постигли смысл изучаемого материала (могут обосновать точку зрения четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию) | 2 – 1 – 0    |
| Студенты могут согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы   | 2 – 1 – 0    |
| Полезность и полнота информации в презентации, сопровождающей выступление экс-   | 2 – 1 – 0    |





|                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| перта                          |           |
| Корректность ведения дискуссии | 2 – 1 – 0 |

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

*Средство оценивания – тестирование*

**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   |

*Средство оценивания – устный ответ (опрос)*

**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   |
|-----------------------|--|--|---|
| 1-2                   | 1. Креативная экономика – новый формат проектирования сферы услуг и сервиса    | Кейс с презентацией КТ-1.                                      | 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 группового проекта.   |
| 3                     | 2. Инновационная инфраструктура и технологии в условиях цифровизации экономики | Работа в малых группах КТ-2<br>Панельная дискуссия КТ-3        | 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 материала в процессе дискуссионного обсуждения и пост-релиза (публикации) по его итогам |
| 4                     | 3. Стратегическое проектирование инновационного развития отрасли               | Работа в малых группах; ролевая игра; панельная дискуссия КТ-4 | Текущий контроль осуществляется в специально отведенное на занятиях семинарского типа время. Основным требованием к выполнению является подготовка необходимого материала и участие в ролевой игре, моделирующей ситуацию «конфликта поколений» в отрасли   |

**Перечень оценочных средств для текущей аттестации**

**Задания для оценки практических навыков и умений**



1. Ознакомьтесь с сутью и содержанием международных документов «Руководство Осло» и «Руководство Фраскати». Какова роль и значимость этих документов для инновационных процессов в сфере сервисных услуг?
2. Приведите примеры концептуальных инноваций в сервисной деятельности. Что стимулирует инновационную деятельность в этой отрасли?
3. Почему разные компании выбирают различные типы инновационной стратегии (поведения)? Сравните стратегии инновационного поведения трёх ведущих российских сервисных компаний.
4. Почему выпуск принципиально нового сервисного продукта не является ядром инновации? Ответ обоснуйте и сопроводите примерами.
5. Почему понятие «Инновация» не тождественно понятиям «Новый продукт» и «Новая разработка»? Приведите примеры двух-трех новых продуктов и разработок из Вашей профессиональной сферы, которые нельзя считать инновационными. Обоснуйте свое мнение.
6. Как Вы считаете, почему тенденцией современности является существенное сокращение жизненного цикла товаров и услуг?
7. С помощью сети Интернет найдите и опишите 2 примера принципиально новых товаров и / или услуг в мировом масштабе. На каком этапе жизненного цикла они сейчас находятся?
8. Представьте, что кто-либо из Ваших друзей принял решение купить для себя новую модель российского смартфона «HIGHSCREEN». К какой группе сообществ по скорости диффузии Вы бы отнесли этого человека? Ответ обоснуйте.
9. С какой целью создаются и публикуются разнообразные рейтинги инновационности стран мира? Почему существуют различия в перечнях стран-лидеров по развитию инноваций, инновационности экономики, между различными мировыми рейтингами инновационного развития?
10. Представьте, что кто-либо из Ваших друзей принял решение инвестировать капитал в инновационные разработки в сфере сервиса какой-либо страны, и обратился к Вам за помощью с выбором этой страны. В инновационное развитие сферы сервиса какой страны Вы бы посоветовали ему осуществить инвестиции, учитывая вероятность их скорейшей отдачи, налоговое давление, режим благоприятствования внешним инвесторам и прочие параметры?
11. На основе принципов бенчмаркинга проведите анализ деятельности двух инновационных сервисных кластеров в двух странах (1 в стране по варианту, 1 – в РФ). Выделите принципы лидерства компаний, основные инновационные стратегии, различия и сходства в институциональной структуре и другие различия и сходства между ними. Варианты стран для анализа кластеров в сфере туризма: США, ЕС, Китай, Израиль, Индия.
12. Как организована система государственного регулирования инновационного развития сферы сервисных услуг в Российской Федерации? Назовите направления и задачи инновационного развития сервиса в РФ. Какими механизмами обеспечивается государственная поддержка инновационной деятельности в сфере сервисных услуг?
13. На портале «Российской кластерной обсерватории» (<http://cluster.hse.ru>) представлена карта кластеров России. Изучите эту карту, охарактеризуйте состояние развития любого из представленных на ней кластеров на выбор. Составьте графическую модель (схему) структуры этого кластера.
14. Проанализируйте портал российских ОЭЗ (<http://www.rusez.ru/>). Оцените состояние развития сервисных ОЭЗ. Можно ли объективно говорить о том, что данные ОЭЗ стали лидерами инновационного развития отрасли в стране? Ответ обоснуйте.



15. Приведите 3 примера новых услуг в Вашей сфере профдеятельности (сервис), которые на данный момент малоизвестны широкому потребителю. Предложите меры по повышению спроса на эти услуги. Обоснуйте эффективность предлагаемых Вами мер.
16. Может ли такой вид спроса, как «отложенный», являться фактором, способствующим инновационной деятельности? Ответ обоснуйте и сопроводите примерами.

### Перечень оценочных средств для промежуточной аттестации

#### Тестовые задания для промежуточной аттестации по дисциплине

1. Какого ученого принято считать родоначальником термина «инновация»?
- А) Николай Кондратьев  
Б) Йозеф Шумпетер  
В) Харальд Фризевинкель  
Г) Леонтий Раменский
2. Как называется научная методика анализа практики применения инноваций в сфере сервисных услуг?
- А) Выбор момента и ноу-хау (Timing & Know-how)  
Б) Стратегическое прогнозирование (Strategic Soothsaying)  
В) Маркетинговые системы (Market Information System)  
Г) Кейс-стади (Case-Study)
3. Выберите правильный вариант типизации инноваций, предложенный в 1985 г. профессорами Гарвардского университета Уильямом Абернати и Кимом Кларком:
- А) регулярные, нишевые, революционные архитектурные  
Б) новаторские, консервативные  
В) глобальные, национальные, региональные, отраслевые, локальные  
Г) эволюционные, радикальные
4. Не так давно в сети Интернет предложен принципиально новый тип сервисных услуг – услуги онлайн-консультации по предварительной бесплатной диагностике проблем в работе оборудования специалистами компании-производителя стиральных машин. К какому типу инноваций в сфере сервиса следует относить такое предложение?
- А) Инновация процесса  
Б) Инновация бизнес-модели  
В) Инновация в логистике  
Г) Концептуальная инновация
5. К какому типу инноваций относятся уточняющие изменения в стандарт ГОСТ Р 51929-2014 «Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления МКД. Термины и определения»:
- А) Инновация в управлении  
Б) Институциональные инновации  
В) Нормативные инновации  
Г) Маркетинговые инновации
6. С 2015 г. в России лицензирование управляющих компаний ЖКХ стало являться непременным условием их деятельности. К какому типу инноваций по классификации У. Абернати и К. Кларка это нововведение можно относить?
- А) регулярные  
Б) нишевые  
В) революционные  
Г) архитектурные
7. Фирма «Сервис-спектр», работающая на рынке услуг по ремонту электропроводных систем в жилых домах уже 1 год, решила ввести постоянно обновляемую клиентскую информационную базу данных для обеспечения персонализированного подхода к обслуживанию. К какому типу инноваций в сфере сервиса можно отнести это решение?
- А) Маркетинговая инновация  
Б) Инновация процесса  
В) Инновация в логистике  
Г) Концептуальная инновация
8. Среди перечисленных выберите один из факторов, определяющих инновационное развитие (на уровне производства, финансов, технологий и инфраструктуры):
- А) Модификация системы предоставления услуг  
Б) Общее законодательство страны  
В) Ресурсные факторы развития  
Г) Отношения между консерваторами и новаторами
9. Какой тип инновационного поведения описывается следующим образом: "массовое производство нового продукта с опережением конкурентов за счет серийности производства и эффекта масштаба"?



- а) виолентный; в) эксплерентный;  
б) пациентный; г) коммутантный.

**10. Для сферы сервиса, как и любой другой отрасли (как и экономики в целом), присуща цикличность в развитии. Какому ученому принадлежит идея концепции волнообразного развития социально-экономических систем?**

- А) Йозеф Шумпетер В) Николай Кондратьев  
Б) Харальд Фризевинокель Г) Леонтий Раменский

**11. К какой категории факторов инновационных изменений в сфере сервиса относятся изменения системы логистики транспортных услуг?**

- А) Экономические факторы В) Технологические факторы  
Б) Экологические факторы Г) Управленческие факторы

**12. На каком этапе «жизненного цикла» инновации имеют наиболее определяющее влияние на дальнейшее место продукта-услуги на рынке?**

- А) Зарождение В) Стагнация и спад  
Б) Подъем и расцвет Г) Упадок

**13. Инновационная стратегия предприятия, характеризующаяся стремлением следовать за лидером, повторяя все его действия, без больших затрат на нововведения, называется:**

- А) Традиционная В) Оппортунистская  
Б) Имитационная Г) Наступательная

**14. В экономической эволюции внедрение инноваций зависит от моделей поведения ее агентов. Как называют тех, кто придерживается принципов сохранения достигнутых позиций на рынке в области идей, технологий и продуктов?**

- А) Идеолог И) Новатор  
Б) Консерватор Г) Предприниматель

**15. Среди перечисленных выберите один из факторов, определяющих инновационное развитие (как на внутреннем, так и на внешнем рынках):**

- А) Рыночная конъюнктура и конкуренция В) Отношения между консерваторами и новаторами  
Б) Модификация системы управления туризмом Г) Экономическое законодательство страны

**16. Из перечисленных категорий выберите перечень тех, которые представляют классификацию инноваций по масштабу распространения:**

- А) Научно-технические, организационно-экономические, социально-культурные, государственно-правовые В) Глобальные, национальные, региональные, отраслевые, локальные  
Б) Эволюционные, радикальные Г) создающих новые потребности, развивающие существующие потребности

**17. Среди стадий создания инновации есть такая, которая характеризуется стабильной реализацией нововведений. Как принято называть эту стадию?**

- А) Зарождение идеи инновации В) Коммерциализация инновации  
Б) Освоение инновации Г) Рутинизация инновации

**18. Торговое соглашение, по которому собственник изобретения или технических знаний предоставляет другой стороне разрешение на использование в определенных пределах права на интеллектуальную собственность, называется:**

- А) Патентное соглашение В) Ноу-хау  
Б) Лицензионное соглашение Г) Инжиниринг

**19. Инновационная стратегия сервисного предприятия, характеризующаяся стремлением занять определенную свободную нишу на рынке сервисных услуг и предложений, называется:**

- А) Оппортунистская В) Наступательная  
Б) Имитационная Г) Традиционная

**20. Порядок определения целей и задач для создания или внедрения отдельного инновационного сервисного продукта, называется:**

- А) Правила «7S» И) Стратегическое планирование  
Б) Инновационная стратегия Г) Инновационный проект



**21. Инновационный проект, связанный с разработкой и внедрением нового сервисного продукта или технологии, созданием предприятий и реализацией значительных разработок, называется:**

- А) Модернизационный  
Б) Венчурный  
В) Пионерный  
Г) Исследовательский

**22. Что относится к нормативно-правовым факторам государственного регулирования инновационной деятельности:**

- а) развитие рыночных отношений;  
б) содействие развитию инновационной инфраструктуры;  
в) создание благоприятного инвестиционного климата в инновационной сфере;  
г) гарантирование охраны прав и интересов субъектов инновационной деятельности, в частности, охраны таких наиболее существенных для развития инновационной деятельности прав, как права интеллектуальной собственности.

**24. Предприятие работает на рынке много лет. Имеет массовое и крупносерийное производство широкой гаммы разных изделий. Испытывает большие трудности на рынке и в финансах. Есть нерентабельные производства. По классификации предприятий по Х. Фризевинокеля, это предприятие является:**

- а) гордый лев;  
б) могучий слон;  
в) неповоротливый бегемот;  
г) шустрая ласточка

**25. Величина ожидаемого прироста прибыли от внедрения инновации составляет 800 тыс. у.д.е. в год. Индекс возврата от исследований 0,5. Какова стоимость инновационного проекта?**

- а) 400 тыс. у.д.е.;  
б) 1600 тыс. у.д.е.;  
в) 799,5 тыс. у.д.е.;  
г) 0,5 тыс. у.д.е.

### 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 ЖКХ.
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 ЖКХ.



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. «Конфликт поколений»: особенности работы с людьми поколений XYZ в сфере сервисных услуг.
32. Проектирование инноваций в сфере сервиса: инновации сервисного продукта.
33. Проектирование инноваций в работе сервисного предприятия: инновации технологий разработки сервисных услуг.
34. Проектирование инноваций в работе сервисного предприятия: технические инновации в сфере сервисных услуг.
35. Проектирование инноваций в работе сервисного предприятия: инновации в маркетинге и управлении сервисными услугами.



#### 7.4. Содержание занятий семинарского типа.

Занятия семинарского типа способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности обучающихся. Занятия семинарского типа по дисциплине реализуются в форме семинаров и практических занятий.

1) *Семинарское занятие* – это оценочное средство (далее ОС), которое заключается в выполнении обучающимися, под руководством преподавателя, проблемного учебного задания, направленного на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины (модуля), приобретение навыков овладения методами работы с информационными источниками с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнение задания семинара обучающиеся производят в ходе работы в малых группах, представляют в устной форме с презентацией полученных результатов.

2) *Практическое занятие* – это оценочное средство (далее ОС), которое заключается в выполнении обучающимися, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий по определённому алгоритму, направленных на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины (модуля), приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнения практической работы обучающиеся производят в письменном виде.

В процессе организации и проведения данной формы занятия формируются знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующий следующие этапы компетенции:

- Способность осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий. (УК-1).
- Способность разрабатывать инновационные технологии сервиса в жилищно-коммунальном хозяйстве(ПК-8)

Практические и семинарские занятия проводятся с использованием активных и интерактивных форм обучения:

**1. Панельная дискуссия.** Практическое занятие в форме панельной дискуссии представляет собой коллективное обсуждение какого-либо вопроса, проблемы или сопоставление информации, идей, мнений, предложений после выступления основного спикера по обозначенному вопросу. Преподаватель заранее озвучивает тему дискуссии и вопросы, на которые будет необходимо ответить. В ходе дискуссии студенты вырабатывают принципы и подходы к решению поставленной проблемы (вопроса), доказательства, обоснования своей позиции, максимально используя свой личный опыт.

*Характеристика ОС.* Панельная дискуссия является ОС, позволяющим включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Дискуссионные процедуры могут быть использованы для того, чтобы студенты:

- лучше поняли усвояемый материал на фоне разнообразных позиций и мнений, не обязательно достигая общего мнения;
- смогли постичь смысл изучаемого материала, который иногда чувствуют интуитивно, но не могут высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию;
- смогли согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы.

Эта форма отражает особенности современного профессионального общения в профессиональной сфере. Панельная дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе



которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса.

*Методика применения ОС и взаимосвязь с формируемыми компетенциями.* На занятии в форме панельной дискуссии осуществляются сотрудничество и взаимопомощь, каждый обучающийся имеет право на интеллектуальную активность, заинтересован в достижении общей цели практических занятий, принимает участие в коллективной выработке выводов и решений. В условиях совместной работы обучающийся занимает активную позицию.

На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы изучаемой дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию, что формирует способность логически верно и грамотно строить устную и письменную речь.

**2. Метод кейсов.** Преподаватель готовит кейс, в котором содержится описание жизненной ситуации, а также набор фактических материалов, документов, связанных с ней. Обучающиеся работают в малых группах (по 3-5 человек). На основании представленных документов и описания они должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути вопроса, выявить ключевые проблемы, предложить возможные основные и альтернативные решения, выбрать оптимальный вариант из имеющихся и аргументировать его. На следующей стадии каждая группа представляет свои результаты анализа и вариант решения, затем проходит общая дискуссия, подведение итогов дискуссии и выбор лучшего решения. В ходе занятия с использованием данного метода происходит установление межпредметных связей, у обучающихся формируется аналитическое и системное мышление, навыки оценки альтернатив; навыки презентации результатов проведенного анализа; навыки оценки последствий, связанных с принятием решений. В ходе занятия с использованием данного метода у обучающихся вырабатывается способность к обобщению, анализу и восприятию информации. Способность к постановке цели и выбору путей ее достижения. Способность логически верно, аргументированно и грамотно строить устную речь.

*Характеристика ОС.* Метод кейсов или метод конкретных ситуаций – метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов).

Метод кейсов использует проблемные задания, в которых обучающимся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, содержащую в себе необходимую, но неполную информацию для решения заданной проблемы. Потребность в применении кейс-измерителей обусловлена тем, что оценка функциональных компетенций не может сводиться к ответам на вопросы тестового характера, поскольку функциональные компетенции – это то, что человек должен уметь делать в трудовой сфере или решении логических задач. Описание функциональных компетенций, как правило, предполагает формулировки деятельностного типа: «способность формулировать цели, задачи и стратегии ..., выявлять тенденции..., строить прогнозы...». Наиболее эффективным способом их оценивания является решение кейсов (реальных проблемных ситуаций), основанных на совокупности ситуационных моделей, включающих формулирование проектов частных соглашений, договоров и сделок.

Метод кейсов относится к неигровым имитационным активным методам обучения. Непосредственная цель метода case-box – это совместными усилиями группы обучающихся проанализировать комплекс схожих проблемных ситуаций, возникающих при конкретном положении дел, и выработать практическое решение, а также оценить предложенные алгоритмы и выбрать лучшее в контексте поставленной проблемы.





*Методика применения ОС и взаимосвязь с формируемыми компетенциями.* Метод представляет собой специфическую разновидность исследовательской аналитической технологии, т.е. включает в себя операции исследовательского процесса, аналитические процедуры.

Решение кейса позволяет:

- организовать работу в группе (или подгруппах) и обеспечить взаимный обмен информацией;
- погрузить группу в профессиональную ситуацию, формировать эффект умножения знания;
- формировать многообразные личностные качества обучаемых;
- формировать проблему и пути ее решения на основании кейса;
- активизировать обучающихся, развивать аналитические и коммуникативные способности, оставляя их один на один с реальными ситуациями.

Применение кейс-технологии рекомендуется в целях:

- развития навыков анализа и критического мышления;
- изучения теории принятия управленческих решений на конкретных примерах;
- отработки типовых схем выработки управленческих решений в проблемных ситуациях;
- развития творческого мышления;
- развития навыков работы в команде.

**3. Ролевая игра.** В ходе занятия происходит имитация принятия решений в различных ситуациях, осуществляемая по заданным правилам группой людей в диалоговом режиме по заранее обозначенной проблеме и на основании представленных документов. Затем происходит имитация (воспроизведение) реальной ситуации, в которой обучающиеся действуют в соответствии с обозначенной ролью. В ходе занятия с использованием данного метода у обучающихся вырабатывается способность к обобщению, анализу и восприятию информации. Способность к постановке цели и выбору путей ее достижения. Способность логически верно, аргументированно и грамотно строить устную речь.

*Характеристика ОС.* Ролевая игра – разновидность метода деловой игры, позволяющей определить: наиболее сложные для понимания вопросы, способность обучающихся применять теоретические положения к конкретным жизненным ситуациям, их навыки работы с лекционным и нормативным материалом.

Ролевая игра, игровое проектирование – совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Игра как средство оценивания позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи. Кроме того, игра как метод обучения и контроля используется для решения и оценки комплексных задач: усвоение нового и закрепления старого материала, формирования общекультурных компетенций, развития творческих способностей, эффективность командной работы, способность к совместному решению задач, а также выявить индивидуальный вклад каждого участника.

Таким образом, цели использования деловых игр определяют и критерии оценки ее результатов, проявляемых в виде демонстрации:

- владение междисциплинарным, комплексным знанием;
- навыков анализа и критического мышления;
- умений коммуникаций;
- ответственности за последствия принимаемых решений;
- умений в применении типовых схем выработки управленческих решений в проблемных ситуациях;



- творческого мышления;
- умений работы в команде.

*Методика применения ОС и взаимосвязь с формируемыми компетенциями.* Ролевая игра имеет своей целью научить обучающихся грамотно осуществлять построение ответа на заданный вопрос, обязательно ссылаясь на информационные источники, что формирует соответствующие этапы компетенции.

Обучающиеся должны проявлять активность в группе при анализе поставленной задачи, обеспечивать выработку принимаемого группой решения.

Критерии оценки эффективности участников в игре:

- предъявление каждым студентом своего понимания проблемы;
- появление у студентов нового смысла обсуждаемой проблемы;
- степень согласованности, возникшая при обсуждении проблемы.

Критерии эффективности сформулированного участниками решения:

- использование при выработке решений рекомендуемых (обязательных, если игра на освоение определенного учебного материал) приемов, методов;
- не превышение лимита времени;
- наличие в решении новизны, оригинальности, нестандартности; учет ограничений;
- рациональность принятого решения;
- наличие ошибок или противоречий в решении;
- техническая грамотность оформления решений (если требуется).

Критерии межгруппового взаимодействия:

- быстрота принятия решений;
- экспертиза решений других групп;
- аргументированность при защите своих решений;
- согласованность решения внутри группы;
- итоги соревновательности при проведении действий, входящих в канву игры.

Критерии оценки индивидуальных личностных качеств участников (по усмотрению преподавателя):

- эрудированность;
- принципиальность, честность, добросовестность;
- умение аргументировать и отстаивать свое решение;
- склонность к риску;
- умение использовать различные информационные источники (научную литературу, справочные материал, нормативные документы);
- инициативность, исполнительность;
- самоорганизацию;
- культуру речи, коммуникабельность.

### Тематика занятий семинарского типа

#### Занятие семинарского типа 1

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

Тема и содержание занятия: Практики креативных проектов в сфере сервисных услуг

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



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 работы в малых группах.

Тема и содержание занятия: Методика декомпозиции инновации в сфере сервисных услуг

Цель занятия: Изучить понятие структурирования инновационных процессов

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

### **Занятие семинарского типа 3**

Вид практического занятия: *семинар* в форме панельной дискуссии.

Тема и содержание занятия: Новые технологии в работе специалиста сферы сервиса: возможности и угрозы, замена или дополнение к традиционным?

Цель занятия: Изучить параметры инновационности сферы услуг в аспекте требований и запросов современного потребителя.

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

### **Занятие семинарского типа 4**

Вид практического занятия: *семинар* в форме работы в малых группах.

Тема и содержание занятия: Стратегия инновационного развития России: мониторинг исполнения показателей

Цель занятия: Изучить основные параметры и показатели инновационности развития экономики страны, выявить роль и значимость сервисных и инфраструктурных инноваций.

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

### **Занятие семинарского типа 5**

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

Тема и содержание занятия: «Конфликт поколений»: люди поколений XYZ как потребители сервисных услуг

Цель занятия: Изучить основные модели общения и выстраивания взаимоотношений между сервисным предприятием и клиентами, относящимися к различным поколениям (согласно положениям теории поколений).

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

### **Занятие семинарского типа 6**

Вид практического занятия: *семинар* в форме панельной дискуссии.

Тема и содержание занятия: Инновационная футуристика: будущее профессий в сфере сервиса

Цель занятия: Изучить основные тенденции развития отраслей сферы услуг, ознакомиться с прогнозами футурологов относительно перспективы исчезновения традиционных профессий и их замены новыми с инновационными компетенциями специалистов.

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. Инновационная деятельность предприятия: Учебник / А.Ф. Наумов, А.А. Захарова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 256 с. URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=354685>
2. Управление инновационными проектами: Учеб.пособ. / В.Л. Попов, Н.Д. Кремлев, В.С. Ковшов; Под ред. В.Л. Попова - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 336 с. URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=355754>
3. Шенкар О. Имитаторы: Как компании заимствуют и перерабатывают чужие идеи. М.: Альпина Паблишерз, 2017. 210 с. URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=333346>

### **8.2. Дополнительная литература**

4. Инновационная деятельность предприятия: Учебник / А.Ф. Наумов, А.А. Захарова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 256 с. URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=354685>
5. Инфраструктура инноваций и малые предприятия: состояние, оценки, моделирование: Монография / В.Я. Вилисов, А.В. Вилисова - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 228 с. URL: <https://znanium.com/read?id=354392>
6. Нахабин А.В. Исследование опыта зарубежных стран в вопросах сбережения энергоресурсов и модернизации ЖКХ с помощью внедрения инноваций // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. 2014. № 2-1. С. 179-182.
7. Огай В.А., Довбыш В.О., Медведев Е.В. Инновации в ЖКХ как средство увеличения энергоэффективности и способ повышения качества услуг// Вестник УГАЭС. Наука, образование, экономика. Серия: Экономика. 2015. № 1 (11). С. 168-171.
8. Чечерина И.В. Определение инновационного потенциала в контексте к ЖКХ. Инфраструктурные отрасли экономики: проблемы и перспективы развития. 2014. № 6. С. 59-62.
9. Экономика инноваций: Учебник / Под ред. проф. В.Я. Горфинкеля, Т.Г. Попадюк. - М.: Вузовский учебник: НИЦ Инфра-М, 2019. - 336 с. URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=354505>

### **8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

- 1 Электронная библиотечная система Znanium.com
- 2 book.ru (ЭБС)

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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. База данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/)
4. База социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения <https://wciom.ru/database/>
5. 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 студентами 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 студентов 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 студентами 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 студентов.

#### ***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 студентов. Самостоятельная работа студентов по дисциплине обеспечивает:
- закрепление знаний, полученных студентами 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 студентов. Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

#### Формы самостоятельной работы

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

Самостоятельная работа студента предусматривает следующие виды работ:

- подготовка к дискуссии,
- 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 | учебные аудитории, специализированная учебная мебель<br>ТСО: видеопроекционное оборудование<br>доска  |
| Занятия семинарского типа   | учебная аудитория, специализированная учебная мебель<br>ТСО: видеопроекционное оборудование<br>доска  |
| Самостоятельная работа обучающихся  | помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель<br>ТСО: Видеопроекционное оборудование Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет"<br>Доска<br>помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель,<br>компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет»<br>Интерактивная доска |