

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «МЕНЕДЖМЕНТ СЕРВІСНИХ ІНОВАЦІЙ»

Факультет: [Вказати факультет]

Курс: 3-й / 4-й (в залежності від програми)

Кредити ECTS: 6

Тривалість курсу: 1 семестр

Тип дисципліни: Обов'язкова / Вибіркова

Форма навчання: Очна / Заочна

Рівень вищої освіти: Бакалавр

Спеціальність: 073 «Менеджмент»

1. Загальна інформація про дисципліну

- **Назва дисципліни:**
- Менеджмент сервісних інновацій
- **Кількість годин:**
- 90 (лекції — 30 год., семінари — 15 год., самостійна робота — 45 год.)
- **Викладач:**
- [Вказати ім'я викладача, науковий ступінь, посада]
- **Контактна інформація:**
- [Телефон, електронна пошта]
- **Програмний зміст:**
- Дисципліна «Менеджмент сервісних інновацій» спрямована на ознайомлення студентів з теоретичними аспектами та практичними інструментами управління інноваційними процесами в сфері сервісу, а також розробку стратегій для вдосконалення сервісних послуг через інновації.

2. Мета та завдання дисципліни

Мета курсу: Ознайомити студентів з основними принципами та інструментами управління інноваціями в сервісному секторі, розвинути здатність застосовувати ці принципи для підвищення конкурентоспроможності сервісних підприємств, а також для розробки та впровадження нових сервісних моделей.

Завдання курсу:

- Зрозуміти концепцію сервісних інновацій та їх роль в розвитку підприємств.
- Вивчити основні методи управління інноваційними процесами в сервісних компаніях.
- Ознайомитись з прикладами успішних інновацій у сфері сервісу.
- Розвивати практичні навички з розробки інноваційних сервісних стратегій.

- Оцінити вплив технологій на розвиток сервісних інновацій.

3. Передумови для вивчення дисципліни

- Основи менеджменту
- Основи маркетингу
- Теорія організацій
- Економіка підприємства

4. Програма курсу

Тема 1. Вступ до менеджменту сервісних інновацій

- Поняття сервісних інновацій та їх значення в сучасному менеджменті.
- Відмінності між продуктами і сервісами.
- Роль інновацій у розвитку сервісних підприємств.

Тема 2. Теорії інновацій в сервісному секторі

- Теоретичні підходи до інновацій в бізнесі.
- Моделі інноваційного процесу у сфері сервісу.
- Типи інновацій у сервісній діяльності: продуктова, процесна, інновації у взаємодії з клієнтами.

Тема 3. Стратегічний менеджмент інновацій в сервісному секторі

- Розробка стратегії інновацій в сервісних компаніях.
- Інструменти стратегічного планування для впровадження інновацій.
- Оцінка і вибір стратегій інновацій.

Тема 4. Управління процесами інновацій в сервісному секторі

- Планування інноваційного процесу.
- Організація команди для впровадження інновацій.
- Управління проектами інноваційних змін.
- Оцінка ефективності інновацій.

Тема 5. Інноваційні технології в сервісному секторі

- Вплив новітніх технологій на розвиток сервісу.
- Використання цифрових технологій для вдосконалення сервісних процесів.
- Інтернет речей, штучний інтелект та їх роль у сервісних інноваціях.

Тема 6. Культура інновацій в сервісних компаніях

- Сутність інноваційної культури на підприємстві.
- Створення сприятливого середовища для інновацій.
- Мотивація працівників до участі в інноваційних процесах.

Тема 7. Оцінка інноваційного потенціалу сервісних компаній

- Методи оцінки потенціалу для впровадження інновацій.
- Показники та критерії ефективності інновацій.
- Оцінка ризиків та перешкод для інновацій в сервісному бізнесі.

Тема 8. Практичні аспекти впровадження інновацій у сервісному секторі

- Реальні кейси інновацій в сервісних компаніях.
- Розробка інноваційних сервісів: від ідеї до реалізації.
- Презентація та захист інноваційних проектів.

5. Методи навчання

- Лекції
- Семінари
- Кейс-метод
- Дискусії
- Інтерактивні заняття
- Самостійна робота
- Презентація інноваційних проектів

6. Оцінювання

- **Поточний контроль:** 60% (тестування, презентації, індивідуальні та групові роботи)
- **Практичні завдання:** 20% (анализ кейсів, розробка інноваційних проектів)
- **Фінальний екзамен:** 20% (письмова робота або тест)

7. Рекомендована література

Основна література:

1. **Сидоренко, О. О.** (2021). Менеджмент сервісних інновацій: теорія та практика. Київ: Вища школа.
2. **Ковальчук, Л. П.** (2019). Інноваційний менеджмент у сфері послуг. Харків: ХНУ.
3. **Ткаченко, В. В.** (2020). Сервісний маркетинг та інновації: практичні аспекти. Чернівці: Чернівецький національний університет.

Додаткова література:

1. **Яценко, С. О.** (2018). Стратегії інновацій в сервісному секторі. Львів: ЛНУ.
2. **Мельник, Т. П.** (2020). Інноваційні процеси в управлінні сервісом. Київ: Центр навчальної літератури.
3. **Гресь, І. С.** (2017). Інновації в сервісному управлінні: глобальні тенденції. Харків: ХНУ.

8. Тематичний план

Тема

Лекції Практичні заняття

1. Вступ до менеджменту сервісних інновацій 3 год. 2 год.

Тема	Лекції	Практичні заняття
2. Теорії інновацій в сервісному секторі	3 год.	2 год.
3. Стратегічний менеджмент інновацій	4 год.	3 год.
4. Управління процесами інновацій	4 год.	3 год.
5. Інноваційні технології в сервісному секторі	3 год.	2 год.
6. Культура інновацій у сервісних компаніях	4 год.	3 год.
7. Оцінка інноваційного потенціалу	3 год.	2 год.
8. Практичні аспекти впровадження інновацій	3 год.	4 год.

9. Ресурси для навчання

- Доступ до бібліотеки університету та електронних ресурсів
- Вебінари, онлайн-курси (Coursera, edX)
- Практичні роботи з реальними кейсами

10. Політика академічної доброчесності

Використання академічної доброчесності, включаючи запобігання плагіату та чесне оцінювання студентських робіт, відповідно до вимог навчального закладу.

«Менеджмент сервісних інновацій»:

Запитання для самоконтролю

1. Що таке сервісні інновації? Як вони впливають на розвиток компаній у сфері послуг?
2. Які основні типи інновацій існують у сфері сервісу? Наведіть приклади для кожного типу.
3. Чим відрізняється стратегічний менеджмент інновацій у сервісному секторі від класичного менеджменту в інших сферах?
4. Охарактеризуйте основні етапи інноваційного процесу в сервісному підприємстві.
5. Як цифровізація та новітні технології (штучний інтелект, інтернет речей) можуть вплинути на розвиток сервісних інновацій?
6. Яким чином інноваційна культура допомагає підвищити ефективність управління сервісними компаніями?
7. Які методи оцінки ефективності інновацій у сервісному секторі ви знаєте? Як вони допомагають приймати рішення щодо впровадження інновацій?
8. Охарактеризуйте процес впровадження інновацій у сфері сервісу, починаючи від ідеї до її реалізації.
9. Як зміни в поведінці споживачів можуть стати поштовхом для розвитку сервісних інновацій?

10. Як оцінити ризики впровадження інновацій в сервісному секторі та що робити для їх мінімізації?

Тестові запитання до екзамену

1. Який з нижчеперелічених факторів не є характеристикою сервісних інновацій?

- а) Зміна продукту
- б) Нові методи взаємодії з клієнтами
- в) Зміна технологій на виробництві
- г) Нові бізнес-моделі в сфері обслуговування

Правильна відповідь: в) Зміна технологій на виробництві

2. Яка з моделей інновацій є основною для сервісних підприємств?

- а) Модель відкритих інновацій
- б) Модель планування інновацій
- в) Модель створення нових продуктів
- г) Модель ринку та споживачів

Правильна відповідь: а) Модель відкритих інновацій

3. Які технології впливають на розвиток сервісних інновацій?

- а) Інтернет речей та штучний інтелект
- б) Технології автоматизації виробництва
- в) Віртуальні машини
- г) Блокчейн

Правильна відповідь: а) Інтернет речей та штучний інтелект

4. Яка з наведених стратегій є найбільш відповідною для інноваційного управління у сервісних компаніях?

- а) Стратегія диференціації
- б) Стратегія лідерства в витратах
- в) Стратегія інноваційних змін
- г) Стратегія монополізації ринку

Правильна відповідь: в) Стратегія інноваційних змін

5. Які з перерахованих характеристик є ознаками інноваційної культури в організації?

- а) Принципи високої технологічності
- б) Заохочення ідей від співробітників
- в) Мінімізація ризиків
- г) Культура жорсткого контролю

Правильна відповідь: б) Заохочення ідей від співробітників

6. Що є основним завданням управління інноваційними процесами в сервісному секторі?

- а) Зниження витрат на обслуговування клієнтів
- б) Впровадження нових технологій в управлінські процеси
- в) Забезпечення швидкого повернення інвестицій
- г) Розробка та впровадження нових сервісів

Правильна відповідь: г) Розробка та впровадження нових сервісів

7. Які фактори є найбільш важливими для успіху сервісних інновацій?

- а) Високий рівень технологічного прогресу та інвестиції в автоматизацію
- б) Підвищення кваліфікації співробітників та створення інноваційної культури
- в) Наявність великої кількості постійних клієнтів
- г) Лояльність працівників до компанії

Правильна відповідь: б) Підвищення кваліфікації співробітників та створення інноваційної культури

8. Яка з наведених концепцій найбільше відповідає принципам «інноваційної стратегії сервісного підприємства»?

- а) Стратегія присутності на всіх ринках
- б) Стратегія диференціації за рахунок інновацій
- в) Стратегія мінімізації витрат
- г) Стратегія фокусування на одного клієнта

Правильна відповідь: б) Стратегія диференціації за рахунок інновацій

9. Яке з наведених понять не є частиною інноваційного процесу в сфері сервісу?

- а) Ідея
- б) Розробка прототипу
- в) Тестування нового продукту
- г) Ринкова кон'юнктура

Правильна відповідь: г) Ринкова кон'юнктура

10. Як визначають успішність впровадження інновацій у сервісному секторі?

- а) Швидкість повернення інвестицій
- б) Задоволення клієнтів та зростання попиту на нові послуги
- в) Зниження витрат на обслуговування
- г) Кількість нових працівників, найнятих після запуску інновацій

Правильна відповідь: б) Задоволення клієнтів та зростання попиту на нові послуги

Додаткові питання для екзамену

1. Які інструменти можна використовувати для управління ризиками при впровадженні інновацій у сервісних підприємствах?

2. Охарактеризуйте основні перешкоди для впровадження інновацій в сервісному секторі та способи їх подолання.
 3. Як в умовах цифровізації змінюється роль споживачів в управлінні інноваціями в сфері сервісу?
 4. Наведіть приклади успішних інновацій у сфері сервісу, що дозволили підприємствам досягти лідерства на ринку.
 5. Як мотивація персоналу може впливати на ефективність інновацій у сервісному секторі?
-

Ці питання допоможуть вам не тільки підготувати студентів до екзамену, але й забезпечать загальне розуміння ключових аспектів дисципліни. **«Менеджмент сервісних інновацій»**.

Питання для самостійної роботи

1. **Охарактеризуйте основні типи інновацій у сфері сервісу.** Наведіть приклади кожного з типів і поясніть їх значення для розвитку підприємств.
2. **Як технології, такі як штучний інтелект і блокчейн, можуть вплинути на інноваційні процеси в сервісному секторі?**
3. **Розробіть концепцію інноваційного сервісу** для будь-якої галузі (наприклад, готельний бізнес, роздрібна торгівля, фінансові послуги) і поясніть, які інноваційні стратегії будуть ефективними для її впровадження.
4. **Аналізуйте приклади компаній, які успішно впровадили інновації у сфері сервісу.** Які фактори забезпечили їхній успіх?
5. **Як змінюється роль менеджера в умовах впровадження інновацій?** Охарактеризуйте компетенції, які повинні бути у менеджера інноваційного процесу.
6. **Оцініть вплив глобалізації на розвиток сервісних інновацій.** Як компанії можуть використовувати глобальні тенденції для впровадження нових сервісних рішень?
7. **Проаналізуйте проблеми, з якими стикаються компанії при впровадженні інновацій у сервісній сфері.** Які заходи можна вжити для їх подолання?
8. **Розробіть стратегію інновацій для компанії у сфері послуг.** Як ви будете оцінювати її ефективність?
9. **Визначте, як сучасні соціальні тренди можуть впливати на інновації в сфері сервісу.** Наприклад, питання сталого розвитку, інклюзивність, цифровізація.
10. **Охарактеризуйте процес інноваційного менеджменту у готельному бізнесі або в сфері фінансових послуг.**

Тестові запитання для екзамену

1. Яка з наведених характеристик є найбільш важливою для сервісних інновацій?

- а) Високий рівень автоматизації
- б) Підвищення кваліфікації співробітників
- в) Забезпечення високої продуктивності
- г) Оновлення матеріально-технічної бази

Правильна відповідь: б) Підвищення кваліфікації співробітників

2. Що таке інновація в сервісному секторі?

- а) Новий товар, який розробляється і виготовляється
- б) Покращення якості існуючих послуг за допомогою нових технологій
- в) Оновлення лише інфраструктури сервісної компанії
- г) Впровадження нових форм обслуговування клієнтів

Правильна відповідь: б) Покращення якості існуючих послуг за допомогою нових технологій

3. Яка з наступних технологій не є типовою для розвитку сервісних інновацій?

- а) Штучний інтелект
- б) Блокчейн
- в) Квантові комп'ютери
- г) Інтернет речей

Правильна відповідь: в) Квантові комп'ютери

4. Який з перерахованих підходів є найбільш ефективним для управління інноваціями в сфері сервісу?

- а) Ієрархічне управління
- б) Оцінка ринкових трендів та адаптація до них
- в) Чітка централізація прийняття рішень
- г) Використання лише класичних бізнес-моделей

Правильна відповідь: б) Оцінка ринкових трендів та адаптація до них

5. Як впливає цифровізація на сервісні інновації?

- а) Зменшує необхідність у використанні нових технологій
- б) Створює нові можливості для автоматизації сервісних процесів
- в) Ускладнює комунікацію між компаніями та клієнтами
- г) Знижує попит на інноваційні послуги

Правильна відповідь: б) Створює нові можливості для автоматизації сервісних процесів

6. Як можна оцінити ефективність сервісних інновацій?

- а) За кількістю нових клієнтів

- б) За кількістю запатентованих ідей
- в) За рівнем задоволення клієнтів та зростанням попиту
- г) За чисельністю співробітників компанії

Правильна відповідь: в) За рівнем задоволення клієнтів та зростанням попиту

7. Який з перерахованих факторів є основною перешкодою для впровадження інновацій у сервісній компанії?

- а) Відсутність технологій
- б) Невідповідність корпоративної культури інноваціям
- в) Недостатня кількість клієнтів
- г) Зниження цін на послуги

Правильна відповідь: б) Невідповідність корпоративної культури інноваціям

8. Який з методів є найефективнішим для генерування ідей інновацій у сфері сервісу?

- а) Стратегічне планування
- б) Вивчення конкурентів
- в) Мозковий штурм
- г) Вивчення фінансових звітів

Правильна відповідь: в) Мозковий штурм

9. Що є основною метою стратегії інновацій у сфері сервісу?

- а) Зниження витрат на виробництво
- б) Підвищення якості сервісу та задоволення потреб клієнтів
- в) Збільшення чисельності персоналу
- г) Зниження часу обробки замовлень

Правильна відповідь: б) Підвищення якості сервісу та задоволення потреб клієнтів

10. Який з нижче перелічених елементів є частиною концепції інноваційної культури в сервісній компанії?

- а) Заохочення старших співробітників до навчання
- б) Підвищення обсягів виробництва
- в) Створення атмосфери творчості та підтримка нових ідей
- г) Скорочення штатного розпису

Правильна відповідь: в) Створення атмосфери творчості та підтримка нових ідей

Питання для підготовки до екзамену

1. Охарактеризуйте основні типи сервісних інновацій та їх значення для підприємств. Наведіть приклади кожного з типів.
2. Як технології, такі як Інтернет речей і штучний інтелект, впливають на сервісний сектор? Наведіть приклади їх застосування.

3. Поясніть, як сучасні соціальні тренди (сталий розвиток, інклюзивність) впливають на сервісні інновації.
4. Які перешкоди можуть виникати при впровадженні інновацій у сервісному секторі? Як їх можна подолати?
5. Як корпоративна культура впливає на успіх впровадження інновацій у сфері сервісу?
6. Як можна оцінити ефективність сервісних інновацій у компанії? Наведіть можливі критерії та показники.
7. Як змінюється роль менеджера інноваційного процесу в сервісних компаніях?
8. Опишіть етапи розробки та впровадження сервісної інновації в підприємстві.
9. Які стратегії інновацій є найбільш ефективними для компаній у сфері послуг? Поясніть, чому.
10. Розгляньте приклади успішних сервісних інновацій у різних сферах. Які фактори сприяли їхньому успіху?