

Чередникова, Л. Е.

Инновации в социально-культурном сервисе и туризме: стратегия и тактика: учебное пособие / Л. Е. Чередникова, А. А. Бовин, Б. И.

Штейнгольц; под общей редакцией Б. И. Штейнгольца. -Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2007. - 450 с. (Серия «Учебники НГТУ»).

*В пособии представлено содержание основных положений управления инновациями применительно к предприятиям и организациям социально-культурного сервиса и туризма: общие тенденции развития общества и предприятий, особенности инновационных процессов, технологии производства продуктов и услуг, жизненный цикл услуг, инновационная политика организаций и инновационные возможности. Рассмотрена роль интеллектуальной собственности и порядок защиты прав на нее, инновационные стратегии, управление проектами в социальной сфере. Приведены модели управления изменениями в организации и роль персонала в генерировании нововведений и их реализации. Выделена специфика инновационных выставок как инструмента развития современных предприятий и организаций и сформулирована новая идеология взаимоотношений с клиентами.*

*Книга адресована студентам, обучающимся по специальности 100103 - Социально-культурный сервис и туризм.*

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие

Глава 1. ПРИНЦИПЫ И ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ

ИННОВАЦИЯМИ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СОЦИАЛЬНО-  
КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА

1. Современный этап развития общества
2. Взаимосвязь социально-культурной сферы и высокотехнологичных отраслей
3. Цикличность экономического и социального развития
4. Экономический рост и глобализация социально-экономического развития общества
5. Характеристики устойчивого развития общества
6. Стадии и формы развития
7. Сущность инноваций
8. Виды инноваций
9. Модели инновационного процесса
10. Отличия инновационного процесса от стабильного бизнес-процесса
11. Нелинейные механизмы, свойственные инновационному процессу

Выводы

Контрольные вопросы

Тесты для самоконтроля

Задания для самостоятельной работы

Библиографический список

Глава 2. ЗАДАЧИ И ФУНКЦИИ УПРАВЛЕНИЯ ИННОВАЦИЯМИ

1. Предпринимательское управление на рынке услуг
2. Концепции развития организации
3. Развитие продукта
4. Задачи менеджмента инноваций

5. Технологии производства продуктов и услуг
6. Виды технологий и их разнообразие
7. Жизненный цикл услуги
8. Управление технологическими разрывами

Выводы

Контрольные вопросы

Тесты для самоконтроля

Задания для самостоятельной работы

Библиографический список

### Г л а в а 3. ИННОВАЦИОННАЯ ПОЛИТИКА ОРГАНИЗАЦИИ

1. Особенности современных организаций
2. Ключевые компетенции
3. Факторы успеха нововведений
4. Источники инновационных возможностей
5. Поведение фирм на рынке

Выводы

Контрольные вопросы

Тесты для самоконтроля

Задания для самостоятельной работы

Библиографический список

### Глава 4. ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОЙ СФЕРЫ И ТУРИЗМА

1. Объекты интеллектуальной собственности
2. Роль интеллектуальной собственности в развитии предприятий сферы социально-культурного обслуживания и туризма
3. Товарные знаки и знаки обслуживания: характеристика, функции, виды
4. Регистрация товарного знака и знака обслуживания

- 5.Фирменное наименование
- 6.Наименование места происхождения товара и указание на источник его происхождения
- 7.Особенности защиты знаков обслуживания на примере сферы гостеприимства
- 8.Использование объектов интеллектуальной собственности в создании фирменного стиля предприятия
9. Объекты авторского права и смежных прав
10. Изобретения
11. Ноу-хау
- 12.Полезная модель
13. Промышленные образцы
14. Операции с объектами интеллектуальной собственности
- 15.Пресечение недобросовестной конкуренции

Выводы

Контрольные вопросы

Тесты для самоконтроля

Задания для самостоятельной работы

Библиографический список

## Г л а в а 5. ИННОВАЦИОННЫЕ СТРАТЕГИИ ОРГАНИЗАЦИЙ

- 1.Сущность стратегического подхода
- 2.Подходы к формированию стратегии организации
- 3.Миссия и стратегическая программа организации
- 4.Оценка потенциала организации
- 5.Стратегические проблемы
- 6.Внешняя среда организации
- 7.Виды инновационных стратегий
- 8.Стратегии наступательного характера
- 9.Стабилизационные стратегии

10. Условия успешной реализации инновационной стратегии

11. Роль организационной культуры в реализации инновационной стратегии

12. Изменение организационной культуры

Выводы

Контрольные вопросы

Тесты для самоконтроля

Задания для самостоятельной работы

Библиографический список

## Глава 6. УПРАВЛЕНИЕ ИННОВАЦИОННЫМИ ПРОЕКТАМИ

1. Проект и его характеристика

2. Виды социально-культурных проектов

3. Содержание управления проектами

4. Управление проектной средой

5. Источники финансирования проектов и программ социально-культурной сферы

6. Механизмы привлечения финансовых средств к реализации социально-культурных проектов и программ

7. Гранты

8. Ассигнования от фондов

9. Фандрайзинг

10. Корпоративная благотворительность и частные пожертвования

11. Общие положения оценки проектов

12. Методы оценки проекта

13. Экономическая оценка проектов

14. Организационный инструментарий управления проектом

15. Проектная деятельность учреждений культуры: проблемы и перспективы

Выводы

Контрольные вопросы

Тесты для самоконтроля

Задания для самостоятельной работы

Библиографический список

## Глава 7. МОДЕЛИ УПРАВЛЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЯМИ В ОРГАНИЗАЦИИ

1. Взаимосвязь инноваций и изменений

2. Изменения в окружающей среде

3. Друкер П. о политике перемен

4. Модель «Десять шагов успешных изменений»

5. Модель управления изменениями «EASIER»

6. Основные методы изменений в организациях

7. Изменение организационной структуры предприятия социально-культурной сферы и туризма

8. Организационное обеспечение изменений

Выводы

Контрольные вопросы

Тесты для самоконтроля

Задания для самостоятельной работы

Библиографический список

## Глава 8. ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ФАКТОР В ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. Изменение роли персонала в деятельности современных организаций

2. Сопротивление изменениям

3. Причины сопротивления

4. Индивидуальное и групповое сопротивление

5. Подходы к преодолению сопротивления персонала изменениям

6. Функциональные роли в управлении изменениями

7. Модель изменений К. Левина
8. Гармонизация циклов изменений человека и организации
9. Поддержка изменений
10. Роль лидера в организации
11. Модель группового лидерства и групповой эффективности
12. Обучение персонала

Выводы

Контрольные вопросы

Тесты для самоконтроля

Задания для самостоятельной работы

Библиографический список

## Глава 9. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОЙ СФЕРЫ И ТУРИЗМА: ДИАГНОСТИКА ПРОБЛЕМ И МЕТОДЫ ГЕНЕРИРОВАНИЯ ИДЕЙ

1. Диагностика ситуации
2. Подходы к определению приоритетов работ по улучшению обслуживания клиентов
3. Методы понимания и анализа проблемы, ее решения
4. Критический инцидент
5. Контрольный листок
6. Метод анализа коренной причины
7. Метод мозгового штурма
8. Синектический метод генерирования идей
9. Методы контрольных вопросов, инверсии и матричного структурирования
10. Морфологический анализ
11. Диаграмма причин и результатов
12. Диаграмма сродства

Выводы

Контрольные вопросы

Тесты для самоконтроля

Задания для самостоятельной работы

Библиографический список

## Глава 10. ИННОВАЦИОННЫЕ ВЫСТАВКИ И ИХ ОРГАНИЗАЦИЯ

1. Роль выставок в развитии государства, региона и организаций
2. Выставки как инструмент инновационного развития
3. Характеристика инновационных выставок
4. Условия эффективности организации выставок
5. Информационная среда выставки
6. Инновационные выставочные технологии
7. Комплекс работ по организации инновационных выставок
8. Согласование интересов участников и выставочного общества
9. Оценка уровня представленных на выставке экспонатов
10. Организация околорыночных мероприятий
11. Рекламная деятельность выставочного общества и дополнительные услуги
12. Сотрудничество выставочного общества с органами государственного и местного самоуправления
13. Информационная роль выставок
14. Управление выставочной деятельностью экспонента
15. Этапы подготовки и участия предприятия в работе выставки.
16. Оценка эффективности участия предприятия в выставке

Выводы

Контрольные вопросы

Тесты для самоконтроля

Задание для самостоятельной работы

Библиографический список

## Глава 11. НОВАЯ ИДЕОЛОГИЯ ВЫСТРАИВАНИЯ

## ВЗАИМООТНОШЕНИЙ С КЛИЕНТАМИ

1. Концепция управления отношениями с клиентами
2. Ограниченность концепции «управления взаимоотношениями с клиентами» и появление концепции «клиент, управляющий отношениями»
3. Элементы концепции, передающей клиентам управление отношениями с предприятием
4. Персонализация и индивидуализация в работе с клиентами
5. Интернет-сообщество
6. Общение с клиентами
7. Отбор клиентов и уровень сервиса
8. Мобильные коммуникации
9. Стратегия «голубого океана»

### Выводы

Контрольные вопросы

Тесты для самоконтроля

Задание для самостоятельной работы.

Библиографический список

Заключение

Приложения