

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра туризма и культурного наследия

**Внедрение инноваций в сервисной деятельности
(на примере МУДО «ДЮЦ Фрунзенского района г. Саратова»)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студента 5 курса 551 группы

направления 43.03.01 «Сервис»

Института истории и международных отношений

Тарасовой Марии Сергеевны

Научный руководитель
доцент, к.и.н., доцент

Т. В. Удалова

Зав. кафедрой
профессор, д.э.н., профессор

Т. В. Черевичко

Саратов 2022

Введение. Сервисная деятельность представляет собой одну из важнейших сфер жизни общества, так как жизнедеятельность современного человека основана на культуре потребления товаров и услуг. С началом пандемии COVID-19 общественный спрос на товары и услуги разного рода вырос в разы, появилась необходимость внедрения новых возможностей предприятий, для реализации товаров и услуг в условиях всемирно локдауна. Это было обусловлено резкой и стремительной сменой условий рынка. В сложившейся ситуации инновации становятся залогом удачной деятельности в любой сфере. Инновации в сфере обслуживания являются необходимым объектом исследования по двум причинам: первая – растущее количество инноваций, вторая – использование инноваций как главного инструмента в конкурентной борьбе не только между разными сервисными организациями, но и разными странами и регионами.

Актуальность исследования обусловлена влиянием качества образования на сервисный сегмент рынка в стране и все сферы жизни общества в целом. За счет внедрения инноваций в сферу образования повышается качество, доступность и эффективность образовательных услуг. Данные аспекты образовательных услуг напрямую влияют на развитие рабочего потенциала в лице грамотных специалистов, управленцев, предпринимателей, повышение грамотности населения, улучшение качества жизни, популяризацию научной деятельности и в конечном итоге на развитие инновационной деятельности и научно-технический прогресс

Объектом исследования является Муниципальное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеский центр» Фрунзенского района г. Саратова.

Предметом исследования являются инноваций в сервисной деятельности организации.

Цель бакалаврской работы – изучить процесс внедрения инноваций в сервисную деятельность, а также разработка рекомендаций по внедрению инноваций в сервисную деятельность МУДО «ДЮЦ».

Для достижения поставленной цели необходимо решить ряд **задач**:

1. проанализировать основные понятия инноваций и их сущность в сервисной деятельности, классификацию и виды инноваций в сервисной деятельности;
2. изучить особенности инноваций в сфере дополнительного образования;
3. составить характеристику МУДО «ДЮЦ»;
4. изучить отзывы об услугах организации МУДО «ДЮЦ» и провести опрос клиентов на предмет внедрения инноваций в организации;
5. разработать и обосновать меры по дальнейшему внедрению инноваций в МУДО «ДЮЦ».

Методы исследования:

- анализ отзывов клиентов об услугах организации МУДО «ДЮЦ»;
- опрос клиентов на предмет внедрения инноваций в организации.

При написании выпускной квалификационной работы использовались работы следующих авторов: учебное пособие С. Н. Костиной «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг»¹, работа М.Д. Розина², посвященная моделированию системы обслуживания и раскрывающая различные аспекты данной темы. Были изучены научные

¹ Костина С.Н. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг: учеб. пособие / С.Н. Костина, Г.А. Банных, Л.И. Воронина; [под общ. ред. С.Н. Костиной]; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т.— Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2019.— 123 с.

² Розин М.Д. Системное моделирование сферы обслуживания: научный, образовательный, инновационный и культурный аспекты / М. Д. Розин, Д. П. Олишевский, А. В. Олишевская // Инженерный вестник Дона. – 2018. – № 4(27). – 139 с.

статьи Л.Р. Гарифуллиной³, А.С. Никулиной⁴ о специфике внедрения инноваций в сфере дополнительного образования для детей, статьи Д.Д. Стыкиной, Н.В. Онищенко, А.М. Зайцева о внедрении инноваций в сферу услуг и повышения качества обслуживания. Также при написании данной работы использовались актуальные нормативно-правовые источники, регламентирующие деятельность муниципальных образовательных учреждений и оказание образовательных услуг в Российской Федерации, в частности, в Муниципальном Образовании «Город Саратов».

Структура работы. Работа состоит из введения, трёх глав, где первая глава имеет три параграфа, вторая глава имеет три параграфа, последняя глава имеет два параграфа, заключения, списка использованной литературы и приложений.

- Введение раскрывает актуальность, определяет степень научной разработки темы, объект, предмет, цель, задачи и методы исследования.
- В первой главе рассматриваются теоретические аспекты внедрения инноваций в сфере сервиса, определяются основные понятия инноваций, выделяемые виды инноваций в сервисе и особенности внедрения инноваций в образовании в России.
- Во второй главе рассматривается вопрос о необходимости внедрения инноваций в МУДО «ДЮОЦ» Фрунзенского района г. Саратова. Для этого анализируются отзывы потребителей и проводится опрос клиентов на предмет внедрения инноваций в организации.

³ Гарифуллина Л. Р. От традиции к инновации в сфере дополнительного образования / Л. Р. Гарифуллина // Образовательный потенциал: Сборник материалов Международной научно-практической конференции, Чебоксары, 20 декабря 2017 года – 30 2018 года / Главный редактор М.П. Нечаев. – Чебоксары: Негосударственное образовательное частное учреждение дополнительного профессионального образования "Экспертно-методический центр", 2018. – С. 33-36.

⁴ Никулина А.С. Инновации в сфере дополнительного образования детей / А. С. Никулина // Современные тенденции развития науки в молодежной среде: сборник научно-исследовательских работ студентов, Елец, 01–31 марта 2017 года. – Елец: Елецкий государственный университет им. И.А. Бунина, 2017. – С. 110-115.

- В третьей главе разрабатываются два мероприятия по внедрению инноваций в МУДО «ДЮЦ»: обустройство и введение в эксплуатацию компьютерного класса, организация учебного процесса в рамках новой образовательной программы «3D моделирование и программирование». Экономическое обоснование предложенных мероприятий составлено из расчёта выделяемых бюджетных ассигнований и самостоятельной выручки МУДО «ДЮЦ» Фрунзенского района.

- В заключении подводятся итоги проделанной работы, формируются окончательные выводы по рассматриваемой теме.

- В списке использованной литературы приводятся все источники, которые помогли нам написать бакалаврскую работу.

Основное содержание работы. В первой главе «Теоретические основы исследования внедрения инноваций» освещаются теоретические основы исследования внедрения инноваций, а именно: основные понятия инноваций и их сущность в сервисной деятельности, классификация и виды инноваций в сервисной деятельности, особенности инноваций в сфере дополнительного образования.

Инновация в области сервиса есть результат внедрение в организацию сервисной деятельности новых идей, взглядов, теорий и других знаний, которые повышают качество как сервисной деятельности в целом, так и отдельных её элементов, влияя на повышение качества жизни социума.

Специфика внедрения инноваций в сфере сервиса в отличие от экономической сферы и других связана с тем, что здесь на первом месте стоит не экономический эффект, а эффекты улучшения содержания процесса сервиса - повышение качества услуги, её безопасности, доступности, процесса потребления и т. д. Это обусловлено индивидуальной направленностью сервиса. Поэтому на первый план здесь выходят такие эффекты, как эстетический, просветительско-образовательный, этический, гедонистический и другие. В частности, инновациями в сервисной сфере

выступают результаты инновационной деятельности, которые эффективнее удовлетворяют общественные потребности. Под инновационной деятельностью в этом случае подразумевается: сервисный продукт, технология и ее элементы, новые организации сервисной деятельности и др.

Безусловно, инновации имеют отраслевую специфику. В частности, инновациями в сервисной сфере выступают результаты инновационной деятельности, которые эффективнее удовлетворяют общественные потребности. Под инновационной деятельностью в этом случае подразумевается: сервисный продукт, технология и ее элементы, новые организации сервисной деятельности и др.

Стратегические направления инновационного развития организаций сферы услуг и ее структурных элементов (отраслей) формируются в соответствии с видами инноваций, выделенными по областям внедрения (характеру применения). Для сферы услуг характерны следующие группы инноваций:

1) технологические инновации – инновации в области технологии оказания услуг, внедрения нового оборудования, позволяющих оказывать новые услуги, выпускать новые сопутствующие товары;

2) сервисные инновации (инновации услуг) – повышение потребительской ценности услуг, изменения в структуре и ассортименте оказываемых услуг, совершенствование качественных характеристик услуг;

3) организационно-управленческие – совершенствование бизнес-процессов, внедрение новых методов управления, принятия решений, использование новых информационно-коммуникационных ресурсов в сфере услуг;

4) социально-экономические – изменение социальных, экономических и правовых условий функционирования предприятий сферы услуг,

способствующих улучшению условий труда и повышению качества жизни населения;

5) финансовые – создание новых финансовых инструментов и технологий финансирования и привлечения инвестиций в отрасли сферы услуг.

В случае изучения специфики внедрения инноваций в муниципальном учреждении наиболее оптимальным вариантом будет рассмотреть первые два направления инновационного развития. Финансовая, социально-экономическая и организационно-управленческая сферы регулируются в данном случае государственным аппаратом, в том числе в области внедрения инноваций, что не является актуальным при разработке рекомендаций в рамках данной исследовательской работы. Первая группа инноваций, реализуемых в сфере услуг, является основополагающей и определяющей вектор дальнейшего развития общества. Отличительной особенностью инноваций в сфере услуг в постиндустриальном обществе является их прямая зависимость от состояния технологий и уровня развития научно-технического прогресса. Поэтому инновационное технологическое развитие сферы услуг, создание мощного научно-технического комплекса является одним из приоритетных направлений. Сервисные инновации связаны не только с появлением новых или обновленных видов услуг, а также с усовершенствованием самих процессов и технологических операций оказания услуг, что, в целом, направлено на повышение их потребительской ценности. С позиции повышения качества жизни населения особую значимость приобретают сервисные инновации в секторах, характеризующихся массовым спросом населения, выполняющих роль социальной инфраструктуры: образование и наука, здравоохранение, жилищно-коммунальное хозяйство, транспорт, связь.

Инновации в образовании – это актуально значимые и системно самоорганизующиеся нововведения, возникающие на основе разнообразия

инициатив и новшеств, которые становятся перспективными для эволюции образования, позитивно влияют на развитие всех форм и методов обучения. Понятие «инновационная деятельность» применительно к развитию современного образования может быть рассмотрена как целенаправленное преобразование содержания обучения и организационно-технологических основ образовательного процесса, направленное на повышение качества образовательных услуг, конкурентоспособности образовательных учреждений и их выпускников, обеспечение всестороннего личностного и профессионального развития обучаемых. Инновации в системе российского образования имеют закономерный характер, их содержание, формы и способы осуществления зависят как от глобальных проблем развития человечества, так и от социально-экономических, правовых, духовных и политических процессов реформирования российского общества.

Бюджетные учреждения относятся к некоммерческим организациям и создаются Российской Федерацией, субъектами Российской Федерации, муниципальными образованиями для выполнения работ, оказания услуг в сферах науки и социальных сферах, таких как: образование, здравоохранение, культура, социальная защита, занятость населения, физическая культура и спорт, а также иные сферы. Бюджетному учреждению устанавливается государственное (муниципальное) задание, определяющее количественные и качественные показатели, которые учреждение должно выполнить. Например, показатель, характеризующий качество государственной услуги – доля педагогических кадров с высшим образованием; показатель, характеризующий количество государственной услуги – число обучающихся по программам среднего общего образования.

В связи с этим цели внедрение инноваций в сервисную деятельность напрямую зависят от инновационной политики государства, муниципального задания и выделенных бюджетных средств на их реализацию, а именно, план

финансово-хозяйственной деятельности, а также средства от платных образовательных услуг, оказываемых учреждением.

В целях создания условий для реализации инновационных проектов и программ, имеющих существенное значение для обеспечения развития системы образования, образовательные организации, реализующие указанные инновационные проекты и программы, признаются федеральными или региональными инновационными площадками и составляют инновационную инфраструктуру в системе образования.

Во второй главе «Инновации в МУДО «ДЮЦ» рассматривается внедрение инноваций в МУДО «ДЮЦ Фрунзенского района г. Саратова», а именно: характеристика МУДО «ДЮЦ», анализ отзывов клиентов об услугах организации МУДО «ДЮЦ», опрос клиентов на предмет внедрения инноваций в организации. Данная глава была написана, на основе исследования и анализа материала, полученного в процессе прохождения практики в МУДО «ДЮЦ» Фрунзенского района г. Саратова.

Детско-юношеский центр Фрунзенского района г.Саратова создан в 1989 году. В 1996 году получил название как муниципальное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеский центр Фрунзенского района г.Саратова». Учредитель центра администрация Фрунзенского района города Саратова. Центр осуществляет свою деятельность на основании Устава и Лицензии на право ведения образовательной деятельности. В своей работе руководствуется: Конституцией Российской Федерации, законом Российской Федерации «Об образовании», «Типовым положением об образовательном учреждении дополнительного образования», указами Президента Российской Федерации, решениями Правительства Российской Федерации, и решениями Правительства Региона и органов управления образованием всех уровней по вопросам образования и воспитания обучающихся; административным, трудовым и хозяйственным законодательством; правилами и нормами охраны труда, техники

безопасности и противопожарной защиты, а также локальными правовыми актами центра, Правилами внутреннего трудового распорядка, Конвенцией о правах ребенка.

Источником финансирования учреждения являются бюджетные средства и средства от приносящей доход деятельности. Основным источником финансового обеспечения деятельности ДЮЦ являются средства, поступающие из муниципального бюджета – фонд оплаты труда, оплата коммунальных расходов.

На официальном сайте МУДО «ДЮЦ» раздел «Отзывы» отсутствует, в связи с чем, для анализа сбор отзывов клиентов осуществлялся со сторонних сайтов и приложения, таких как Google Maps, 2 Gis, Яндекс карты. Всего было собрано 53 отзыва клиентов и 76 оценок, опубликованных в период с января 2020 г. по январь 2022 года. Средний рейтинг по оценкам клиентов составил 4,5 звезд, что является очень хорошим показателем среди других муниципальных учреждений. Из проведенного анализа был сделан вывод, что МУДО «ДЮЦ» имеет достаточно высокий рейтинг среди своих клиентов в г. Саратове, но отсутствие инноваций и наличие неквалифицированного персонала вызывает крайне негативную реакцию у потребителей, вынуждая их искать более подходящие варианты для удовлетворения их потребностей и потребностей их детей. Внедрение инноваций в образовательную деятельность детско-юношеского центра позволит нивелировать выявленные недостатки и повысить лояльность потребителей и привлечь новых клиентов.

Для разработки конкретных рекомендации для проведения инновационной деятельности в центре, необходимо было выявить актуальные для потребителей направления внедрения инноваций в сфере дополнительного образования. В связи с этим был проведен опрос клиентов на предмет внедрения инноваций в организации. Опрос проводился анонимно с заполнением опросного листа потребителями. По итогу было опрошено 154 респондента в период с 10 октября 2021 года по 8 декабря 2021

года. Опросный лист включал в себя 4 вопроса на предмет внедрения инноваций в МУДО «ДЮЦ».

В результате проведенного опроса можно сделать следующие выводы: большинство клиентов МУДО «ДЮЦ» положительно настроены к внедрению инноваций и отдали бы свое предпочтение учреждению, в котором присутствует инновационная деятельность в области оказания услуг. Также большинство клиентов считают внедрение инновации в МУДО «ДЮЦ» острой необходимостью, считая, что наиболее перспективным направлением являются технологические инновации. То есть внедрение технологических инноваций позволит повысить сразу несколько показателей развития учреждения: клиентоориентированность, конкурентоспособность, качество оказываемых услуг.

В последней главе «Разработка мероприятий по внедрению инноваций в сервисную деятельность МУДО «ДЮЦ» исследуются пути внедрения технологических и сервисных инноваций, с разработкой комплекса конкретных рекомендаций по внедрению инноваций в сервисную деятельность на примере МУДО «ДЮЦ» с их дальнейшим экономическим обоснованием в рамках выделенных бюджетных ассигнований на 2022 финансовый год.

В результате изучения теоретического материала и проведения исследовательской работы выявления приоритетов потребителей были выделены два основных вида инноваций для разработки мероприятий: технологические и сервисные инновации. В качестве технологических инноваций наиболее оптимальным решением будет обустройство и введение в эксплуатацию компьютерного класса вместимостью до 10 учащихся, которое позволит внедрить сервисную инновацию в виде платной образовательной программы в направлении «3D дизайн и программирование».

На базе компьютерного класса помимо повышения эффективности и качества уже существующих образовательных программ, перед учреждением открывается возможность внедрения новой образовательной программы «3D моделирование и программирование». Обучение программированию развивает логическое мышление и аналитические навыки ребенка. При этом полученные знания пригодятся для карьерного роста в будущем. Кибербезопасности уделяется огромное внимание в современном информационном пространстве и поэтому специалисты такого направления также являются высоко востребованными на мировом рынке труда.

Заключение. Учреждения дополнительного образования уже по своей сути являются инновационными, т.к. творческая деятельность в его стенах уже предполагает постоянный поиск все новых и более совершенных педагогических технологий, приемов и методов воспитания и формирования юного гражданина России. Сегодня дополнительное образование рассматривается не просто как функционирующий центр, а как центр творческого развития и становления личности, как педагогическая лаборатория дополнительного образования.

Инновации в образовании определяют новые методы, формы, средства, технологии, использующиеся в педагогической практике, ориентированные на личность ребёнка, на развитие его способностей. Педагогические инновации могут либо изменять процессы воспитания и обучения, либо совершенствовать. В инновационной деятельности любой организации используются документы различного уровня – от актов международного права, федеральных законов до постановлений местных органов власти, решений Министерства культуры РФ, муниципальных и региональных органов управления культуры, органов управления и должностных лиц самой образовательной организации.