

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
ТЕХНОЛОГИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Сервис в авиации

Год набора на ОПОП
2019

Форма обучения
очно-заочная

Владивосток 2023

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технология организации предприятий сервиса» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №514) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

*Фалько Л.Ю., кандидат технических наук, доцент, Кафедра дизайна и технологий,
Ludmila.Falko@vvsu.ru*

Утверждена на заседании кафедры дизайна и технологий от 13.04.2023 , протокол № 5

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Клочко И.Л.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575737265
Номер транзакции	0000000000B67A08
Владелец	Клочко И.Л.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения дисциплины «Технология организации предприятий сервиса» является подготовка бакалавра, обладающего: системой знаний в области современных технологий поиска идей по созданию новых продуктов и услуг, технологий разработки услуги и управления процессом оказания и продвижения услуг; умением применять знания на практике; овладение современными технологиями и методами оптимизации сервисной деятельности; технологиями диагностики и совершенствования объектов сервиса.

Задачи освоения дисциплины

- формирование у студентов целостного представления о сервисной деятельности, включающей следующие виды: сервисная, производственно-технологическая, организационно-управленческая, научно-исследовательская, на основе системного подхода к решению проблем сферы сервиса;
- тренировка практического умения осуществлять мониторинг потребностей клиента, диагностику и совершенствование объектов сервиса;
- владение студентами-бакалаврами технологиями, практическими методиками и инструментами для разработки новых услуг, организации и планирования деятельности предприятий сервиса
- формирование у студентов устойчивых профессиональных компетенций, позволяющих принимать ответственные решения в процессе управления предприятием сервиса, оказания услуги потребителю.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
			Код результата	Формулировка результата
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)				

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Технология организации предприятий сервиса» относится к предметам обязательной части основной профессиональной образовательной программы ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» и изучается в 6 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обуче- ния	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо- емкость	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттес- тации	
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеауди- торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.03.01 Сервис	ОЗФО	Б1.Б	3	3	21	8	12	0	1	0	87	3

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОЗФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОЗФО

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОЗФО

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Лекционный курс по дисциплине включает семь тем, связанных с изучением основных терминов, понятий, закономерностей курса. Лекционные занятия позволяют организовать и направить внимание студента при освоении нового материала, ответить на наиболее часто возникающие вопросы, рассмотреть и обсудить самую современную информацию по всем темам, освоить требуемый лексический минимум. Студенты принимают активное участие в проведении лекционного занятия, готовят и представляют доклады по тематике лекции.

Практические занятия включают шесть тем, каждая из которых посвящена формированию компетентности (и соответствующих знаний, умений, владений), связанной с готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

В процессе обучения используются элементы технологии перевернутого класса и технологии критического мышления. В связи с этим студенты должны быть готовы к большому объему самостоятельной работы, в том числе к разработке и защите проектов, работе в больших и малых группах, подготовке и выступлению с презентацией докладов по предварительно согласованным с преподавателем фрагментам лекции. В качестве заданий могут быть предложены варианты практических задач, кроссворды и др. При этом разработанные проекты, кроссворды и другие индивидуальные задания не должны быть плагиатом, все цитирования должны быть оформлены в соответствии с требованиями нормативной документации.

Самостоятельная работа студентов заключается в выполнении теоретических и практических самостоятельных работ по дисциплине; в более глубоком и разностороннем изучении тем, обозначенных в лекционном курсе; в самостоятельном изучении тем и вопросов программы курса, не обсуждаемых на лекциях; в подготовке к практическим занятиям включая подбор и сбор исходных данных, информационный поиск, разработку анкет и подбор тестов, выполнение индивидуальных заданий, рефератов и презентаций.

Индивидуальные практические задания представляют собой комплексные или отдельные исследовательские задачи. Часть индивидуальных заданий тесно связана с практическими работами и является их предварительной или завершающей составляющей.

В соответствии с рейтинговой системой каждый студент имеет возможность набрать необходимое количество баллов, принимая участие в проектной работе, выступая с докладами и участвуя в групповой работе. Действующая система баллов представляется преподавателем на первом занятии, обсуждается и согласовывается в группе со студентами и используется в течение семестра.

Студенты, пропустившие лекционные занятия, готовят индивидуальную работу по пропущенной теме: кроссворд, интеллектуальную карту, презентацию, тестовые задания и другие виды учебных заданий строго по согласованию с преподавателем.

Тема 1. Каждый студент готовит и сдает 2 тестовых задания по теме лекции. Студенты, пропустившие лекционное задание без уважительной причины, готовят презентацию Power Point и реферат по основным аспектам лекции

Тема 2. К лекционному занятию группа студентов по согласованию с преподавателем готовит доклады по основным аспектам темы, каждый выступавший студент готовит и сдает 2 тестовых задания по теме своего выступления. На практическом занятии студенты работают в парах и группах по 6 человек, выполняя поиск идей для разработки новых услуг в зависимости от потребностей целевой аудитории.

Тема 3. К лекционному занятию группа студентов по согласованию с преподавателем готовит доклады по основным аспектам темы, каждый выступавший студент готовит и сдает 2 тестовых задания по теме своего выступления.

В процессе разработки проекта процесса обслуживания студентам необходимо выполнить анализ факторов, влияющих на организацию процесса обслуживания и выбрать формы и методы обслуживания в соответствии с технологическими особенностями услуги и предпочтениями клиентов. Работа проводится в группах по 2 человека.

Определить виды, содержание и технологии выполняемых работ по организации процесса предоставления услуг по выбранному виду деятельности. Дать поэлементную детальную характеристику процессов для сотрудников контактной зоны и процессов обслуживания клиентов: схемы процесса принятия заказа клиента, процессы продаж, процессы обслуживания.

Задание выполняется по определенному виду деятельности, на основе изучения организации процесса обслуживания конкретной фирмы (место практики или работы студента). Задание выполняется студентами в группе по 3 человека как совместно на практических занятиях, так и самостоятельно вне рамок аудиторного занятия с обоснованным предоставлением его результатов на практическом занятии для обсуждения и оценки в группе. По итогам обсуждения и самооценки результаты работы корректируются и сдаются на проверку преподавателю.

Тема 4. К лекционному занятию группа студентов по согласованию с преподавателем готовит доклады по основным аспектам темы, каждый выступавший студент готовит и сдает 2 тестовых задания по теме своего выступления.

Тема 5. К лекционному занятию группа студентов по согласованию с преподавателем готовит доклады по основным аспектам темы, каждый выступавший студент готовит и сдает 2 тестовых задания по теме своего выступления. В малых группах по 3 человека разрабатывается проект стратегии предприятия и организационная структура предприятия сервиса

Тема 6. Описание бизнес-процесса и его окружения Групповая практическая работа «Описание функциональной структуры бизнес-процесса» В отчете по работе представляются следующие элементы описания: цель, роль, тип, потребитель, выходы и клиенты бизнес-процесса, входы и поставщики бизнес-процесса, функциональная структура бизнес-процесса, показатели бизнес-процесса. Выполняется построение диаграммы окружения бизнес-процесса. Анализ примеров описания бизнес-процессов. Анализ примеров описания

функциональной структуры бизнес-процессов разного уровня.

Тема 7. На протяжении всего семестра студенты выполняют задания, связанные с тестированием своих индивидуальных особенностей в качестве руководителя предприятия и персонала клиентоориентированного предприятия (тест Адизеса, тест Белбина, тест на определение степени креативности, мотивационный тест и др.). По результатам тестов необходимо представить эссе на тему "Моя карьера как руководителя предприятия сервиса"

Самостоятельную работу теоретического характера следует начинать с поисков источников информации: монографий, учебников, статей в периодических изданиях, нормативно-технической документации. Информация может быть получена так же от продуцентов услуг и их клиентов. Студент сам определяет пути раскрытия заданной темы и составляет план работы, все разделы и подразделы которой должны быть логически связаны и соответствовать теме. План согласуется с преподавателем. Собранный материал должен быть систематизирован согласно выбранной студентом логики построения работы. Содержание работы должно соответствовать ее названию, кратко, но достаточно полно раскрывать поставленный вопрос и быть логически завершено. Защита самостоятельной работы проходит в форме презентации.

Индивидуальные практические задания выполняются на основе эмпирических исследований. Для исследований рекомендуется применять социологические и экспертные методы, в том числе анкетирование, наблюдение, беседы, интервью, социологические опросы, метод ранговой оценки и т.д. Составной частью индивидуальной работы является разработка соответствующих анкет, проведение опросов потребителей и производителей сервисных услуг, анализ и систематизация полученных данных.

Результаты исследований обсуждаются на практических заданиях и используются при разработке решений практических ситуационных задач. Итоговым результатом практических занятий и индивидуальных заданий является презентация, раскрывающая сущностные, организационные и экономические аспекты сервисной деятельности по оказанию потребительской или деловой услуги.

- Информационные технологии: Microsoft Office 2010 Standart

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и

характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Киселев А. А. Основы стратегического менеджмента и сущность стратегического планирования в организациях : Учебники и учебные пособия для вузов [Электронный ресурс] - Москва|Берлин : Директ-Медиа , 2020 - 336 - Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=599192

2. Техника и технологии сервисной деятельности : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. В. Трухачев, А. Г. Иволга [и др.]. — Ставрополь : СтГАУ, 2021. — 72 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/245912> (дата обращения:22.01.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

7.2 Дополнительная литература

1. Долматов, А. В., Креативные и проектные технологии в образовании : учебник / А. В. Долматов, Л. А. Долматова. — Москва : КноРус, 2022. — 326 с. — ISBN 978-5-406-09178-4. — URL: <https://book.ru/book/943786> (дата обращения: 11.01.2024). — Текст : электронный.

2. Жилин, И.В. Организационная структура предприятия : метод. указания к выполнению практ. работы по дисциплине «Производств. инфраструктура предприятий автосервиса» / А.В. Симаков; И.В. Жилин .— Липецк : Изд-во Липецкого государственного технического университета, 2020 .— 7 с. — URL: <https://lib.rucont.ru/efd/749315> (дата обращения: 18.01.2024)

3. Люханова С. В. Экономика предприятия (на примере предприятий транспортной отрасли) : Учебники и учебные пособия для вузов [Электронный ресурс] - Москва : Директ-Медиа , 2022 - 292 - Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=687494

4. Маслова В.М., Полевая М.В., Белогруд И.Н. и др. Технологии обучения и развития персонала в организации : Учебник [Электронный ресурс] : Вузовский учебник , 2020 - 256 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=348699>

5. Нестерова, Н. А. Экономика предприятий сервиса : учебное пособие / Н. А. Нестерова, В. Г. Антонец, Е. С. Кожухова. — Донецк :ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2020. — 178 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/166723> (дата обращения:22.01.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

6. Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса : учеб. пособие (практикум) / А.Г. Бабич, В.С. Мякишев .— Ставрополь : изд-во СКФУ, 2019 .— 112 с. — URL: <https://lib.rucont.ru/efd/727057> (дата обращения: 18.01.2024)

7. Терешкина, О. С. Управление организацией (предприятием) : учебное пособие / О. С. Терешкина, Д. А. Гурнина. — Москва : РТУ МИРЭА, 2021. — 56 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/182461> (дата обращения:22.01.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

8. Управление человеческими ресурсами организации: теория, процессы, технологии [Электронный ресурс] , 2011 - 426 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/637350>

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/>
2. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - Режим доступа: <https://biblioclub.ru/>
3. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>
4. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"
5. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"
6. Электронно-библиотечная система "РУКОНТ"
7. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
8. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>
9. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

- Проектор
- Парты 3-х местные складные 1800*450

Программное обеспечение:

- Microsoft Office 2010 Standart

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

ТЕХНОЛОГИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА

Направление и направленность (профиль)

43.03.01 Сервис. Сервис в авиации

Год набора на ОПОП
2019

Форма обучения
очно-заочная

Владивосток 2023

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)		

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Вид учебной деятельности	Оценочное средство											
	Тест	Интеллектуальная карта	Собеседование	Семантический конспект	Кроссворд	Проекты	Индивидуальное задание					Итого
Лекции	6			6	6							18
Лабораторные занятия												
Практические занятия		4				24						28
Самостоятельная работа				10		24						34
ЭОС												
Промежуточная аттестация			10				10					20
Итого	6	4	10	16	6	48	10					100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках

дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 Примеры тестовых заданий

Задание 1. Производственный процесс и его структура

1 Совокупность процессов труда и орудий труда в целях создания полезных предметов труда, необходимых для производственного или личного потребления — это производственный процесс 2 В любом производственном процессе присутствует два компонента: средство труда и сам труд 3 Основные процессы носят название технологических процессов 4 Технологический процесс подразделяется на стадии 5 Понятие производственного процесса характерно для всех сфер деятельности 6 Операция характеризуется постоянством рабочего места, предмета труда и рабочего исполнителя 7 Технологические процессы состоят только из основных операций 8 Вспомогательные операции изменяют форму, размеры, свойства предмета труда 9 Структура производственного процесса зависит от вида деятельности предприятия 10 Формами организации производственного процесса являются: параллельность выполнения частичных процессов, пропорциональность, непрерывность процесса, прямолинейность, ритмичность, гибкость 11 Важнейшими формами организации производственного процесса являются специализация и кооперирование 12 На уровне предприятия используются предметный, поддетальный и технологический виды специализации 13 Основной формой кооперирования труда является производственная бригада 14 Кооперирование между участками и цехами основного производства является формой кооперирования труда 15 Кооперирование — это концентрация выполнения однородных услуг, производства однородной продукции в подразделении предприятия 16 Показателем, характеризующим размещение производственного процесса во времени является длительность производственного цикла 17 Подготовительно-заключительное время не является составной частью длительности производственного цикла 225 № п/п Утверждение Ответ 18 Длительность производственного цикла иначе можно назвать трудоемкостью изготовления продукции (выполнения услуги) 19 В процессе производства продукции или выполнения услуг могут быть использованы только

два вида движения предметов труда по рабочим местам: последовательное и параллельное
20 Для предприятий сферы услуг длительность производственного цикла и время оказания услуг — идентичные понятия

Задание 4. Организация обслуживания потребителей

№ п/п Утверждение Ответ

1 Форма обслуживания — это способ доведения услуги до потребителя

2 Культура обслуживания клиентов является одним из экономических показателей деятельности предприятия сферы услуг
3 Режим работы предприятия сферы услуг влияет на уровень организации обслуживания населения
4 Благоприятная обстановка и комфорт, создаваемые заказчику при получении услуги, отражают этику обслуживания
5 Вежливое, внимательное и доброжелательное отношение работников сферы услуг к заказчикам характеризует эстетику обслуживания
6 Количество видов и ассортимент предлагаемых услуг являются показателями эффективности процесса обслуживания потребителей
7 Реклама в сфере услуг выполняет одновременно социальную, экономическую и воспитательную функции
8 Совокупность конкретных видов услуг, характеризующих общностью процесса организации производства, технологии и методов организации обслуживания, — это отраслевая группа услуг
9 Для всех видов бытовых услуг характерной особенностью является сезонность
10 Абонементное и договорное обслуживание — это выделение формы обслуживания по способу приема заказов и заявок на услуги
11 Установку предприятию сферы услуг “что производить”, “для кого”, “в каких масштабах” дает клиент
12 Предприятие сферы услуг можно назвать клиентоориентированной организацией
13 Прогрессивность формы обслуживания проявляется в сокращении времени клиента на пользование услугой
14 Этика обслуживания и культура обслуживания — идентичные

Краткие методические указания

необходимо ответить на представленные в тестовых заданиях утверждения. Форма ответа предполагает ответ “да”, если утверждение верно, “нет” — если неверное.

Шкала оценки

№	Баллы	Описание
5	5-6	90-100 % правильных ответов на все вопросы теста
4	4	80% правильных ответов
3	3	60% правильных ответов
2	2	40% правильных ответов
1	0-1	0-10% правильных ответов

5.2 Примерный перечень вопросов по темам

Вопросы для подготовки к проведению зачета (в форме собеседования)

1. Понятие технологии применительно к сервисной деятельности.
2. Социально-экономические факторы развития сервиса.
3. Преимущества и недостатки специализации сервисных услуг
4. Признаки конкурентоспособности услуги.
5. Структура предприятий сферы сервиса.
6. Достоинства и недостатки малых предприятий.
7. Преимущества и недостатки крупных компаний.
8. Компоненты сервисной системы.
9. Элементы оказания услуг и их взаимодействие.
 10. Ресурсы производственной системы сервисной фирмы.
 11. Проблемы, возникающие при оказании услуг
 12. Принципы организации обслуживания потребителей.
 13. Какими показателями можно характеризовать уровень организации обслуживания клиентов.
 14. Методы и формы обслуживания.
 15. Правила работы с клиентами.

16. Классификация форм обслуживания.
17. Градация услуг по классности.
18. Факторы негативного восприятия предприятий сферы сервиса.
19. Противоречия между интересами предприятия и клиентами.
20. Дать понятие «моменты истины».
21. Требования к режиму работы сервисной фирмы.
22. Слагаемые культуры обслуживания.
23. Способы приема заказов и заявок на услуги.
24. Методы организации взаимодействия с потребителями.
25. Ощущаемые риски потребителей услуг.
26. Психологические мотивы и объективные критерии выбора услуг клиентами.
27. Отличительные особенности труда работников сферы сервиса.
28. Профильная характеристика компетенций сотрудников сервисной фирмы.
29. Отбор и тестирование персонала сервисной фирмы.
30. Источники рекрутинга персонала сервисной фирмы.
31. Особенности труда сотрудников контактной зоны.
32. Формы и методы обучения персонала.
33. Способы и методы привлечения эффективной рабочей силы.
34. Факторы оказывающие влияние на формирование товарной политики фирмы.
35. Принципы планирования ассортимента.
36. Критерии оптимальности уровня обслуживания.
37. Виды рисков продуцентов услуг.
38. Отличительные особенности основных, вспомогательных и поддерживающих услуг.
39. Типы новинок и их характеристика.
40. Типы новых услуг по характеру новизны.
41. Типы новых услуг по отношению к продукту.
42. Причины успеха новых предложений.
43. Методы отбора и оценки идей нововведений.
44. Сущность стратегии диверсификации услуг.
45. Сущность стратегии дифференциации услуг.
46. Дайте определение функции «контроль».
47. Назовите основные причины необходимости контроля.
48. Чем определяется содержание функции «контроля».
49. Какие виды контроля вы знаете?
50. Из каких трех этапов складывается процесс контроля?
51. Что представляют собой показатели результативности?
52. Что такое «стандарт»?
53. Что представляет собой масштаб допустимого отклонения и каковы его критерии определения ?
54. Перечислите три пути корректирующих действий контроля.
55. Что представляет собой поведение, ориентированное на контроль?

Краткие методические указания

Собеседование проходит в устной форме, при этом студент может подготовить письменный ответ и должен отвечать четко, внятно и только на конкретно поставленный вопрос.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	9–10	При устном ответе и письменном ответе без применения бланкового теста студент четко, внятно и конкретно ответил на все поставленные вопросы.
4	6–8	При устном ответе и письменном ответе без применения бланкового теста студент четко, внятно и конкретно ответил на все поставленные вопросы, но одним-двух допустил неточности не принципиального характера.

3	5–6	При устном ответе и письменном ответе без применения бланкового теста студент ответил на большинство поставленных вопросов, но допустил неточности принципиального характера, или ответ на некоторые вопросы был неверным.
2	3–4	При устном ответе и письменном ответе без применения бланкового теста студент не ответил или ответил неверно на 40 – 60 % поставленных вопросов.
1	0–1	При устном ответе и письменном ответе без применения бланкового теста студент не ответил или ответил неверно на 60 % и более поставленных вопросов.

5.3 Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий

1. **Составление интеллект-карты** (ментальной карты) по теме дисциплины. Используется в качестве приема оценки остаточных знаний студентов. Работа проводится индивидуально или в малых группах по 3-4 человека. Оцениваются: умение выполнить задание в срок, выделять значимые семантические факты и лексические единицы; логически обосновано структурировать информацию, владение технологией составления ментальных карт;

2. **Семантический конспект.** Семантический конспект - это полный набор лаконично представленных фактов предметной области.

3. Комплект кроссвордов.

В процессе текущей аттестации используется комплект кроссвордов по темам дисциплины, разработанный авторами практикума: Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса [Электронный ресурс]: Практикум/ Панина З.И., Виноградова М.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 244 с.— Режим доступа: <http://www.bibliocomplectator.ru/book/?id=5101>.

4. Индивидуальное задание

4.1. Разработать кроссворд по одной из семи тем дисциплины. Требования к кроссворду: 25-30 слов из лексического и терминологического минимума по дисциплине. Оценивается уровень грамотности и оформление работы, владение материалом.

4.2. Составить контрольные вопросы (20-25) и тестовые задания (10) по темам дисциплины

4.3. Составить текст задачи для обучения по методу кейс-стади. Задача составляется на основе информации о деятельности реальных предприятий сервиса. В задаче рассматриваются актуальные проблемы организации и деятельности предприятий сервиса.

Краткие методические указания

1. Карта разрабатывается на 2 склеенных листах формата А4, При составлении карт приветствуется творческий подход, использование цвета и рисунков, обращение к эмоциональному интеллекту обучающегося.

2. На лекционных занятиях студент знакомится с понятием семантического конспекта и правилами его составления, примерами семантических конспектов. Семантический конспект выполняется студентом по темам №№ 3-6 рабочей программы дисциплины "Технология организации предприятий сервиса" и содержит семантические факты, отражающие содержание знаний по дисциплине

Составленный конспект оценивается по следующим критериям:

- Тема раскрыта полностью;
- Конспект состоит из семантических фактов;
- Выдержаны логические связи между семантическими фактами;
- Выдержаны правила составления.
- Работа выполнена самостоятельно

3. В процессе текущей аттестации используется комплект кроссвордов по темам дисциплины, разработанный авторами практикума: Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса [Электронный ресурс]: Практикум/ Панина З.И., Виноградова М.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 244 с.— Режим доступа: <http://www.bibliocomplectator.ru/book/?id=5101>.

Шкала оценки

1. Карта

Оценка	Баллы	Описание
5	4	В разработке карты принимали участие все члены группы/при индивидуальной работе карта выполнена самостоятельно и оригинально. Ментальная карта содержит информацию в полном объеме, изложение материала идёт по цепочке от простого к сложному, одно вытекает из другого в строгой логической последовательности. В изложении материала использована терминология темы. Цвета гармонируют друг с другом, расположение объектов упорядочено. Отсутствуют лексические, грамматические и орфографические ошибки. Предложения полные и стилистически грамотные. Карта разработана студентом самостоятельно
4	3	В разработке карты принимали участие все члены группы. Ментальная карта содержит информацию в полном объеме, изложение материала идёт по цепочке от простого к сложному, одно вытекает из другого в строгой логической последовательности. В отношении одного-трех критериев допущены неточности или погрешности не принципиального характера.
3	2	В разработке карты принимали участие все члены группы но с разной степенью активности. Ментальная карта в целом передает необходимый объем и содержание информации, но нарушены некоторые логические цепочки, выбранные колористические и композиционные решения не гармоничны, присутствуют ошибки в терминах и орфографические ошибки
2	1	В разработке карты принимали участие все члены группы но с разной степенью активности. Ментальная карта содержит искажения информации, выполнена небрежно, информация плохо структурирована.
1	0	В разработке карты принимали участие не все члены группы Ментальная карта не выполнена или содержит существенные искажения информации, выполнена небрежно, информация не структурирована, тема не раскрыта.

2. Конспект

№	Баллы	Описание
5	12-16	Работа в целом отвечает всем установленным критериям качества.
4	9-11	Работа выполнена самостоятельно, привлечены достоверные источники информации, тема в целом раскрыта, есть замечания по правилам составления и оформления работы
3	6-8	Работа выполнена самостоятельно, но имеет ошибки, неточности, снижающие ее качество. Тема в целом раскрыта
2	3-5	Работа выполнена с грубыми нарушениями критериев качества, плохо оформлена, тема не раскрыта
1	0-2	Работа не выполнена, выполнена не самостоятельно и/или не отвечает всем установленным критериям качества.

3. Кроссворды

№	Баллы	Описание
5	9-10	Правильные ответы на все вопросы кроссворда
4	6-8	80% правильных ответов
3	5-6	60% правильных ответов
2	3-4	40% правильных ответов
1	0-1	0-20% правильных ответов

4. Индивидуальные задания

№	Баллы	Описание
5	9-10	Высокое качество, оригинальность выполнения ИДЗ в полном соответствии с заданием.
4	6-8	Задание выполнено с хорошим качеством но есть замечания по содержанию, форме представления и другим аспектам задания
3	5-6	Задание выполнено, но есть серьезные замечания к объему, содержанию, форме представления.
2	2-4	Задание выполнено но не соответствует установленным требованиям к качеству, объему, содержанию, форме представления.
1	0	Задание не выполнено

5.4 Темы групповых и/или индивидуальных проектов

1. Разработка бизнес-модели предприятия сервиса
2. Разработка проекта производственного процесса на предприятии сервиса
3. Разработка проекта процесса обслуживания на предприятии сервиса.
4. Разработка стандарта обслуживания на предприятии сервиса
5. Разработка сценария тренинга по корректировке навыков персонала предприятия сервиса

Краткие методические указания

1. Работа в группе 3-4 человека. Разработать бизнес-модель предприятия сервиса по

шаблону А.Остервальдера. На первом этапе выбрать вид деятельности, определить целевую аудиторию, сформулировать уникальное коммерческое предложение. В процессе разработки выполнить проектирование всех 9 структурных элементов бизнес-модели. Разработать миссию, стратегию и выделить ключевые факторы успеха. Обосновать выбор технологии управления на предприятии. Подготовить презентацию проекта. Оценить вклад (баллы) в общий результат каждого участника группы, применив методику расчета заработной платы при работе бригадным методом. Общее количество баллов к распределению в группе определяется как количество баллов, полученное группой за проект (оценка проекта) , умноженное на количество участников группы.

2. Работа в группе 2-3 человека. Разработать проект производственного процесса на предприятии сервиса. Оценить вклад (баллы) в общий результат каждого участника группы, применив методику расчета заработной платы при работе бригадным методом.

3. Работа в группе 2-3 человека. Разработать проект процесса обслуживания на предприятии сервиса. В процессе разработки можно использовать любой из изученных методов проектирования процесса обслуживания. Обосновать выбор метода. Оценить вклад (баллы) в общий результат каждого участника группы, применив методику расчета заработной платы при работе бригадным методом. Общее количество баллов к распределению в группе определяется как количество баллов, полученное группой за проект (оценка проекта) , умноженное на количество участников группы.

4. Разработать проект стандарта обслуживания на основе информации о процессе обслуживания конкретного предприятия сервиса.

5. Разработать проект тренинга для персонала предприятия. На первом этапе обосновать , какие компетенции являются ключевыми для предприятия сервиса, рассмотренного в предыдущих проектах и какие проблемы обслуживания могут возникать на предприятии. По согласованию с преподавателем выбрать одну из компетенций персонала и разработать тренинг (1 день, 8 часов) для персонала организации. Выполнить презентацию фрагмента тренинга (40 минут) на практическом занятии.

Шкала оценки

<i>№</i>	<i>Баллы</i>	<i>Описание</i>
5	10-12	проект выполнен в полном соответствии с установленными требованиями к его качеству и оформлению
4	8-9	проект выполнен в полном соответствии с установленными требованиями к его качеству, но результаты структурированы и оформлены недостаточно четко
3	5-7	имеются незначительные ошибки в определении исходных данных проекта и/или выборе ком позиционных решений
2	3-4	имеются существенные ошибки в результатах выполнения задания, информация плохо структурирована и недостаточно представлена
1	0-2	проект не выполнен или выполнен с существенными ошибками, не соблюдены требования к содержанию, объему, структуре проекта.