

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа дисциплины (модуля)  
**ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ  
СЕРВИСА**

Направление и направленность (профиль)  
43.03.01 Сервис. Digital-коммуникации в сервисе

Год набора на ОПОП  
2022

Форма обучения  
очная

Владивосток 2025

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Организация и планирование деятельности 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 14.02.2025 , протокол №

4

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Туговикова О.Ф.

<b>ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ</b>	
Сертификат	1577199753
Номер транзакции	000000000E1AAF8
Владелец	Туговикова О.Ф.

## 1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

**Целью освоения дисциплины** «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» является подготовка бакалавра, обладающего: системой знаний в области организации и планирования деятельности предприятий сферы сервиса, управления производственным процессом и процессом оказания услуг; умением применять знания на практике; овладение современными методами оптимизации сервисной деятельности.

### Задачи освоения дисциплины

- формирование у студентов целостного представления о сервисной деятельности,
- тренировка практического умения организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;
- владение практическими инструментами разработки бизнес-модели, стратегии развития предприятия, новых услуг; управления процессами на предприятии 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)	ОПК-2 : Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1к : Использует с целями и задачами управления основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	РД1	Знание	основ организации и планирования деятельности предприятий сервиса
			РД2	Умение	анализировать и разрабатывать бизнес-модель предприятия сервиса, использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации производственной и сервисной деятельности предприятий сферы сервиса
			РД3	Навык	владения приемами и методами разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя

В процессе освоения дисциплины решаются задачи воспитания гармонично развитой, патриотичной и социально ответственной личности на основе традиционных российских духовно-нравственных и культурно-исторических ценностей, представленные в таблице 1.2.

Таблица 1.2 – Целевые ориентиры воспитания

<b>Воспитательные задачи</b>	<b>Формирование ценностей</b>	<b>Целевые ориентиры</b>
<b>Формирование гражданской позиции и патриотизма</b>		
Развитие патриотизма и гражданской ответственности	Созидательный труд	Осознание ценности профессии
<b>Формирование духовно-нравственных ценностей</b>		
Формирование ответственного отношения к труду	Созидательный труд	Осознание ценности профессии
<b>Формирование научного мировоззрения и культуры мышления</b>		
Развитие познавательного интереса и стремления к знаниям	Созидательный труд	Любознательность Активная жизненная позиция
<b>Формирование коммуникативных навыков и культуры общения</b>		
Развитие умения эффективно общаться и сотрудничать	Взаимопомощь и взаимоуважение	Коммуникабельность

## 2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» относится к блоку дисциплин обязательной части основной образовательной программы ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

## 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 обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо-емкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)						СРС	Форма аттестации
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
43.03.01 Сервис	ОФО	Б1.Б	3	3	37	18	18	0	1	0	71	3

## 4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

### 4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

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 ОФО

№	Название темы	Код результата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Цели и задачи курса. Особенности организации деятельности предприятий сервиса	РД1	2	2	0	4	тест.
2	Особенности организации производственной деятельности предприятий сервиса. Производственный процесс.	РД2, РД3	2	2	0	6	тест
3	Организация процесса обслуживания потребителя на предприятии сервиса.	РД2, РД3	2	0	4	6	тест, защита проекта
4	Организация процессов управления на предприятии сервиса	РД3	2	0	2	8	тест, защита проекта.
5	Управление трудовыми ресурсами в сфере сервиса	РД1, РД2	2	0	2	10	тест, проект
6	Основы внутрифирменного планирования. Планирование деятельности предприятия сервиса.	РД1, РД2	2	0	2	14	тест
7	Планирование объёма производства и реализации услуг	РД1, РД2	2	2	0	12	тест
8	Планирование издержек. Особенности формирования ценовой политики	РД1, РД2	2	2	0	10	тест
<b>Итого по таблице</b>			<b>16</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>70</b>	

#### 4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

*Тема 1 Цели и задачи курса. Особенности организации деятельности предприятий сервиса.*

Содержание темы: Лекция Основные понятия, цели и задачи дисциплины в соответствии с требованиями ФГОС ВО к ОПОП бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. Обзор информационных источников, периодических и непериодических изданий, библиотечных баз данных. Общий обзор материала по изучаемому курсу. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. Юридическая, хозяйственная и отраслевая основы предприятий сферы сервиса. Виды и формы сервисных организаций. Классификационная характеристика предприятий сферы сервиса: форма собственности, наличие прав юридического лица, Вид и организационно-правовая форма юридического лица, уровень специализации, тип производства и организации основных производственных процессов, время действия, методы обслуживания потребителей, форма организации, мощность предприятия, Преимущества и недостатки малого бизнеса. Порядок организации предприятия. Методы организаций новых предприятий. Этапы организационно-подготовительной работы при учреждении нового предприятия. Государственная регистрация предприятий. Учредительные документы. Формирование уставного капитала. Виды основных фондов. Практическое занятие Решение задачи «Характеристика различных видов предприятий».

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическая работа, элементы дискуссии.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка 2 тестовых вопросов по теме лекции, подготовка докладов и презентаций по фрагментам лекции.

*Тема 2 Особенности организации производственной деятельности предприятий сервиса. Производственный процесс.*

Содержание темы: Лекция Предприятие сферы сервиса как производственная система. Особенности производственных систем. Ресурсы предприятия. Экономический потенциал фирмы и факторы его определяющие. Преобразовательные процессы в производственной системе. Производственно-технологическая структура предприятия. Производственные структуры предприятий сферы сервиса и их ресурсы. Формирование производственной структуры предприятия. Техничко-производственная база предприятия. Производственный и технологический процессы. Структура процессов оказания услуг. Основные, вспомогательные и обслуживающие процессы. Элементы процессов оказания услуг. Рациональная организация процессов оказания услуг. Процессы сотрудников контактной зоны, процессы обслуживания клиентов: схемы процесса принятия заказа клиента, процессы продаж. Показатели оценки уровня организации основного производства Практическая работа. Командная практическая работа «Структура производственных процессов».

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, технология критического мышления, технология перевернутого класса.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка докладов и презентаций по фрагментам лекции; подготовка 2 тестовых вопросов по теме лекции.

*Тема 3 Организация процесса обслуживания потребителя на предприятии сервиса.*

Содержание темы: Лекция Характеристика процесса обслуживания. Естественные противоречия между интересами предприятий, оказывающих услуги и их потребителями. Факторы, влияющие на процесс обслуживания и его эффективность. Причины отказов клиентов. Риски, с которыми сталкиваются потребители услуг. Основы и принципы организации обслуживания и мероприятия по их реализации. Общепринятые принципы современного сервиса. Принципы организации обслуживания. Характеристика потребителей. Цикл управления взаимоотношениями с потребителями. Реализация принципов организации обслуживания. Повышение эффективности обслуживания. Организация труда сотрудников контактной зоны. Эстетика обслуживания. Управление спросом в очередях. Работа с жалобами и претензиями клиентов. Стандарты обслуживания. Основные принципы и приемы управления клиентской базой. Характеристика форм и методов обслуживания. Классификация форм обслуживания. Прогрессивные формы обслуживания. Совершенствование организации обслуживания: основные принципы и приемы управления клиентской базой; формирование обратной связи; оптимизация менеджмента жалоб. Практическая работа Дискуссия. Обсуждение подготовленного в рамках самостоятельной работы команд материала по актуальным проблемам организации обслуживания на предприятии сервиса.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, технология критического мышления, технология перевернутого класса.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка доклада и презентации к защите проекта.

*Тема 4 Организация процессов управления на предприятии сервиса.*

Содержание темы: Лекция Система управления предприятием сервиса. Организационное проектирование в системе управления предприятием. Концепция развертывания системы управления на предприятии. Функциональная и процессная организация; отличительные характеристики бизнес-процессов и функций; преимущества и недостатки подходов. Основные понятия: функция, бизнес-процесс, владелец бизнес-

процесса, поставщик, регламент бизнес-процесса, ресурсы. Классификация бизнес-процессов. Процессная модель деятельности предприятия. Практическая работа. Разработка стратегии и организационной структуры предприятия сервиса. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическая работа по разработке проекта. Технология критического мышления, технология перевернутого класса.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка докладов и презентаций к защите проекта.

#### *Тема 5 Управление трудовыми ресурсами в сфере сервиса.*

Содержание темы: Лекция Специфика работы персонала на предприятии сервиса и его роль в удовлетворении потребностей клиента. Профессиональное поведение работника сферы услуг. Функциональная специализация персонала сервисной фирмы. Особенности труда сотрудников контактной зоны. Качество труда персонала, его потенциальные и реальные характеристики. Факторы, влияющие на индивидуальное поведение и эффективность работников. Формирование требований к персоналу сервисной фирмы. Анализ содержания работы, дополнительные и квалификационные требования. Профессиограмма (карта компетентности). Профессиональные, деловые и социальные компетентности сотрудников сервисной фирмы. Формирование культуры обслуживания. Подходы к управлению персоналом в сфере услуг. Рекрутинг и отбор персонала. Методы отбора персонала. Мотивация труда. Формы и системы оплаты труда. Трудовая адаптация. Аттестация персонала. Обучение и развитие персонала. Система, формы и методы обучения. Современные способы организации труда. Практическая работа Решение практической задачи по формированию требований к персоналу сервисной фирмы. Разработка «профессиограммы» персонала предприятия сервиса.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическая работа. Технология критического мышления, технология перевернутого класса.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка докладов и презентаций по фрагментам лекции; подготовка 2 тестовых вопросов по теме лекции, подготовка отчета.

#### *Тема 6 Основы внутрифирменного планирования. Планирование деятельности предприятия сервиса.*

Содержание темы: Тема 6. Лекция Планирование, процесс внутрифирменного планирования, цели предприятия сферы сервиса, задачи планирования. Абсолютные и относительные показатели деятельности предприятий сферы сервиса. Функции планирования. Система планирования на предприятии. Общая модель планирования: характеристика процесса долгосрочное планирование (стратегическое планирование); среднесрочное планирование; краткосрочное планирование. Принципы и методы планирования. Система планов предприятия и порядок их реализации. Этапы разработки плана предприятия. Анализ исходных позиций предприятия: анализ факторов внешней среды; анализ внутрипроизводственных возможностей предприятия. Анализ сильных и слабых сторон деятельности предприятия и его важнейших конкурентов. Разработка оптимальных планов предприятия. Структура текущего плана предприятия сферы услуг. Методы составления текущих планов предприятия. Основные разделы текущего плана предприятия сферы услуг: план реализации работ и услуг; план производства ; план маркетинга; инвестиционный план; финансовый план. Показатели деятельности предприятий сферы сервиса: прибыль, рентабельность, различные коэффициенты рентабельности, коэффициенты платежеспособности, показатели ликвидности, коэффициенты платежеспособности, показатели оценки уровня организации основного

производства. Практическая работа. Разработка проекта с элементами стратегического планирования деятельности предприятия.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическая работа по разработке проекта. Метод мозгового штурма, обсуждение, деловая игра. Технология критического мышления, технология перевернутого класса.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка докладов и презентаций по фрагментам лекции; подготовка 2 тестовых вопросов по теме лекции, подготовка к деловой игре.

#### *Тема 7 Планирование объёма производства и реализации услуг.*

Содержание темы: Формирование товарной политики сервисной фирмы. Ассортимент услуг и его элементы. Ассортиментная концепция и факторы ее определяющие. Сегментирование рынка сервисных услуг. Анализ конкурентов. Компоненты системы управления ассортиментом. Жизненные циклы услуг. Формирование моделей-предложений. Типы новинок, причины неудач и успеха новых предложений. Принципы целесообразности и максимальной полезности. Основные и второстепенные функции услуги и сервиса. Роль стандартизации и дифференциации в выборе товарной политики. Формирование сервисной политики. Параметры уровня качества сервиса. Категории важности элементов обслуживания. Критические параметры сервисного обслуживания. Процесс разработки объема и качества сервисных услуг. Практическая работа. 1. Деловая игра (дебаты) «Нужно ли планировать деятельность предприятия». 2. Решение задач по теме «Резервы повышения эффективности деятельности предприятия».

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическая работа. Деловая игра. Технология критического мышления, технология перевернутого класса.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка докладов и презентаций по фрагментам лекции; подготовка 2 тестовых вопросов по теме лекции.

#### *Тема 8 Планирование издержек. Особенности формирования ценовой политики.*

Содержание темы: Планирование издержек предприятий сферы сервиса. Себестоимость услуг. Затраты: единовременные (инвестиции) и текущие (издержки). Классификация издержек на выполнение услуг. Смета накладных расходов. Состав затрат, включаемых в плановую себестоимость услуг. Структура калькуляционных статей затрат для предприятий сферы сервиса. Смета накладных расходов. Смета затрат на производство. Методы начисления амортизационных начислений. Особенности формирования ценовой политики. Проблемы и факторы ценообразования, действующие на рынке услуг. Ключевые вопросы ценообразования. Внутренние и внешние факторы ценообразования: Система цен в сервисе. Классификация цен. Структура ценовой корпоративной политики: ценовые уровни, ценовая дискриминация, эластичность и дифференциация цен. Методы ценообразования на услуги. Составляющие цены на услуги: издержки, прибыль, скидки или надбавки цене, налог на добавленную стоимость. Виды скидок и наценок с номинальных цен на услуги. Практическая работа. Стоимостной анализ потребительских услуг в социально-культурной сфере.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция, практическая работа. Технология критического мышления, технология перевернутого класса.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка докладов и презентаций по фрагментам лекции; подготовка 2 тестовых вопросов по теме лекции.



## **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 восемь 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 планировать и организовывать процессы 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. На практическом занятии в ходе решения задачи необходимо сравнить показатели деятельности двух предприятий и используя данные проведенного анализа оценить перспективы развития деятельности рассматриваемых предприятий. Задание может выполняться студентами, как совместно на практических занятиях с , так и самостоятельно вне рамок аудиторного занятия с обоснованным предоставлением его результатов на практическом занятии для обсуждения и оценки в группе.

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 командах по 4 человека, выполняя в соответствии с заданным видом деятельности в области социально-культурного сервиса общую характеристику особенностей организации производственного процесса и разрабатывая исходные данные для выполнения проекта. Необходимо провести анализ факторов влияющих на организацию процесса обслуживания, последовательно определить виды, количество и содержание выполняемых работ по организации процесса предоставления услуг по выбранному виду деятельности. Разработать и представить структуру процесса оказания исследуемой услуги в табличной форме.

Студенты самостоятельно вне рамок аудиторного занятия готовят материал и предоставляют его на практическом занятии в виде краткого презентационного доклада для обсуждения и оценки в группе.

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. На практическом занятии организуется обсуждение подготовленного студентами в рамках часов на самостоятельную работу материала по актуальным проблемам организации деятельности сервисного предприятия. Самостоятельная работа также включает освоение технологии метода разработки и анализа процесса взаимодействия покупателя и продавца «Потребительский сценарий» в процессе разработки потребительского сценария на примере конкретного предприятия сервиса.

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. Разработка стратегии и организационной структуры предприятия сервиса. Практическая работа. Разработка стратегии и организационной структуры предприятия сервиса.

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. На практическом занятии студентам предлагается решить практическую задачу по формированию требований к персоналу сервисной фирмы и составить «профессиограмму» для персонала предприятия сервиса (по согласованию с преподавателем).

По заданному виду деятельности выполнить:

- анализ специфики работы персонала, в соответствии с характеристикой оказываемых услуг; определить качественную и количественную потребность в персонале;
- разработать набор квалификационных и личностных характеристик идеального сотрудника в зависимости от его функциональных обязанностей;
- выполнить ранжирование и выбрать наиболее значимые профессиональные, деловые и социальные компетенции, используя матрицу парных сравнений;

Тема 6. Освоение метода анализа категории элементов обслуживания, в соответствии с концепцией «нейтральных зон» Ч. Бернарда, типологии элементов обслуживания Е. Кедотта и Н. Терджена и модели Н. Кано. Освоение техники опроса потребителей. Решение практической задачи по разработке ассортиментной концепции сервисной.

По заданному виду деятельности:

Провести анализ, предлагаемых на рынке видов услуг и их моделей предложений (пакет услуг); определить категории моделей предложений; определить факторы развития услуг и направления развития сервиса; выявить факторы, определяющие позицию модели предложения на рынке.

Определить основные и второстепенные функции услуги и сервиса: основную базовую услуга, набор дополнительных услуг: вспомогательные услуги, поддерживающие услуги, сопутствующие услуги, продвигающие услуги и сопутствующие материальные товары и атрибуты. Представить варианты моделей предложений с позиции целесообразности и максимальной полезности.

В соответствии со спецификой исследуемых услуг сформировать перечень элементов обслуживания и выполнить анализ их эффективности в зависимости от реакции потребителей на их наличие или отсутствие в соответствии с концепцией «нейтральных зон».

Тема 7.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 рамках аудиторных часов на практические занятия проводится деловая игра (дебаты) «Нужно ли планировать деятельность предприятия» и решение задач по теме «Резервы повышения эффективности деятельности предприятия».

Тема 8. На практических занятиях выполняется стоимостной анализ потребительских услуг в социально-культурной сфере. Работая в группе, необходимо выполнить: анализ потребности и разработку спецификации материальных ресурсов для организации процесса оказания услуги: расходные материалы, аксессуары, профессиональное оборудование. Характеристику номенклатуры затрат (издержек) на техническое выполнение услуги и сервисное обслуживание. Элементы затрат, смета затрат на производство, смета накладных расходов

Расчет себестоимости единицы услуги. Разработку системы скидок и наценок в зависимости от конъюнктуры спроса и уровня сервиса. Определить факторы ценовой чувствительности заказчиков. .

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 Standard Russian

## **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. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова. — Москва : ФОРУМ, 2022. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-661-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1042458> (Дата обращения -18.06.2025)

2. Логинова Н. А. Планирование на предприятии транспорта : Учебное пособие [Электронный ресурс] : НИЦ ИНФРА-М , 2021 - 320 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=398994>

### **7.2 Дополнительная литература**

1. Грибов, В. Д., Экономика организации (предприятия) : учебник / В. Д. Грибов, В. П. Грузинов, В. А. Кузьменко. — Москва : КноРус, 2023. — 407 с. — ISBN 978-5-406-10330-2. — URL: <https://book.ru/book/944957> (дата обращения: 18.06.2025). — Текст : электронный.

2. Костюченко Т. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : Учебное пособие [Электронный ресурс] , 2017 - 138 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=976597>

3. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: методические указания : методические указания / составитель В. Е. Калугин. — Омск : СибАДИ, 2019. — 15 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL:

<https://e.lanbook.com/book/163796> (дата обращения: 17.06.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

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

1. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <http://znanium.com/>
2. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>
3. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"
4. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
5. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"
6. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
7. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>
8. 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
- Доска аудиторная ДА-8МЦ
- Ноутбук Samsung R40 Celeron M430
- Парты 3-х местная складная 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)

**ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ  
СЕРВИСА**

Направление и направленность (профиль)  
43.03.01 Сервис. Digital-коммуникации в сервисе

Год набора на ОПОП  
2022

Форма обучения  
очная

Владивосток 2025

## 1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции и	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ОПК-2 : Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1к : Использует с целями и задачами управления основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса

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

**Компетенция ОПК-2 «Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью»**

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код	Тип	Результат	
ОПК-2.1к : Использует с целями и задачами управления основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	РД 1	Знание	основ организации и планирования деятельности предприятий сервиса	полнота освоения материала, правильность ответов на поставленные вопросы, корректность использования профессиональной терминологии
	РД 2	Умение	анализировать и разрабатывать бизнес-модель предприятия сервиса, использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации производственной и сервисной деятельности предприятий сферы сервиса	обоснованность принимаемых решений
	РД 3	Навык	владения приемами и методами разработки процесса сервиса, соответствующего запроса м потребителя	самостоятельность решения поставленных задач; корректность получаемых результатов

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	
Очная форма обучения				
РД1	Знание : основ организации и планирования деятельности предприятий сервиса	1.1. Цели и задачи курса . Особенности организации деятельности предприятий сервиса	Тест	Собеседование
		1.5. Управление трудовыми ресурсами в сфере сервиса	Тест	Собеседование
		1.6. Основы внутрифирменного планирования. Планирование деятельности предприятия сервиса.	Тест	Собеседование
		1.7. Планирование объёма производства и реализации услуг	Тест	Собеседование
		1.8. Планирование издержек. Особенности формирования ценовой политики	Тест	Собеседование
РД2	Умение : анализировать и разрабатывать бизнес-модель предприятия сервиса, использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации производственной и сервисной деятельности предприятий сферы сервиса	1.2. Особенности организации производственной деятельности предприятий сервиса. Производственный процесс.	Проект	Собеседование
		1.3. Организация процесса обслуживания потребителя на предприятии сервиса.	Проект	Собеседование
		1.5. Управление трудовыми ресурсами в сфере сервиса	Проект	Собеседование
		1.6. Основы внутрифирменного планирования. Планирование деятельности предприятия сервиса.	Проект	Собеседование
		1.7. Планирование объёма производства и реализации услуг	Проект	Собеседование
		1.8. Планирование издержек. Особенности формирования ценовой политики	Проект	Собеседование
		РД3	Навык : владения приемами и методами разработки процесса сервиса, со ответствующего запросам потребителя	1.2. Особенности организации производственной деятельности предприятий сервиса. Производственный процесс.
1.3. Организация процесса обслуживания потребителя на предприятии сервиса.	Проект			Проект



		1.4. Организация процессов управления на предприятии сервиса	Проект	Проект
--	--	--	--------	--------

#### 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			
	Тесты	Проекты	Собеседование	Итого
Лекции	20			20
Практические занятия		30		30
Самостоятельная работа	20	10		30
Промежуточная аттестация		10	10	20
Итого	40	50	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, предвиденные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, 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

В процессе текущей аттестации используется комплект тестов 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>.

Пример теста к теме

*Краткие методические указания*

Тесты выполняются студентами индивидуально по итогам изучения тем 1-4 и 7  
На вопросы теста следует отвечать, отмечая правильные ответы на бланках теста.

#### *Шкала оценки*

№	Баллы	Описание
5	10-9	90-100 % правильных ответов на все вопросы теста
4	7-8	80% правильных ответов
3	5-6	60% правильных ответов
2	3-4	40% правильных ответов
1	0-2	0-10% правильных ответов

### **5.2 Темы групповых и/или индивидуальных проектов**

В течение семестра студенты в составе малых групп по 3 человека выполняют проекты, посвященные разработке отдельных аспектов деятельности предприятия:

1. Выбор ниши; разработка бизнес-модели предприятия по А. Остервальдеру,
2. Проектирование процесса обслуживания и производственного процесса предприятия;
3. Определение заработной платы работника при работе бригадным методом

#### *Краткие методические указания*

Группа студентов выполняет и защищает проект. С этой целью в процессе работы выполняется поиск проектных решений, готовится отчет и представляется доклад (около 5 минут), сопровождающийся презентацией. Каждый из трех проектов оценивается в 10 баллов. Работа завершается оценкой индивидуального вклада каждого в конечный результат по методике распределения заработной платы при работе бригадным методом (всего 4 балла). Проводится обсуждение проекта в учебной группе, оценка полноты и качества выполнения проекта

#### *Шкала оценки*

№	Баллы*	Описание
5	9 - 10	проект выполнен в полном соответствии с установленными требованиями к его качеству и оформлению
4	7 - 8	проект выполнен в полном соответствии с установленными требованиями к его качеству, но результаты структурированы и оформлены недостаточно четко
3	5 - 6	имеются незначительные ошибки в определении исходных данных проекта и/или выборе композиционных 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.

### **5.3 Примерный перечень вопросов по темам**

1. Качество обслуживания потребителей и конкурентоспособность предприятия.
2. Структура процесса обслуживания потребителя.
3. Организация обслуживания потребителей.
4. Формы обслуживания клиентов и оценка их эффективности.
5. Комплексность обслуживания как фактор повышения качества населения.
6. Структура видов услуг.
7. Этика, эстетика и культура обслуживания населения.
8. Роль рекламы в организации обслуживания клиентов.
9. Принципы рационального размещения предприятий сферы услуг.
10. Показатели, характеризующие уровень организации обслуживания клиентов

#### *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	7 - 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 – 2	При устном ответе и письменном ответе без применения бланкового теста студент не ответил или ответил неверно на 60 % и более поставленных вопросов.

: КЛЮЧИ К ОЦЕНОЧНЫМ МАТЕРИАЛАМ ПО ДИСЦИПЛИНЕ "ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ  
ЛЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА...."

5.1.1. Ответы на вопросы теста

Номер п/п	Тест	Ключ
1	<p>Определение “производственный процесс — совокупность действий, в результате которых предмет труда превращается в готовое изделие” относится:</p> <p>а) к сфере материального производства;  б) к сфере материального производства и услугам по изготовлению новых товаров;  в) к сфере услуг;  г) все ответы неверны;  д) ко всем перечисленным.</p>	<p>а) к сфере материального производства;</p>
2	<p>Определение “производственный процесс — совокупность действий, в результате которых восстанавливаются потребительские качества и внешний вид изделия” относится:</p> <p>а) к сфере материального производства;  б) к услугам пассажирского транспорта;  в) к ремонтным услугам, услугам химчистки, прачечных;  г) ко всем видам бытовых услуг;</p>	<p>в) к ремонтным услугам, услугам химчистки, прачечных;</p>
3	<p>Операция, в процессе которой происходит изменение форм, размеров, свойств материала, изделия, называется:</p> <p>а) технологической;  б) вспомогательной;  в) подготовительной;  г) подготовительно-заключительной;  д) нет верного ответа.</p>	<p>а) технологической</p>
4	<p>Сосредоточение производства однородной продукции (услуг) на предприятии (в подразделении) — это:</p> <p>а) концентрация производства;  б) специализация;  в) унификация;  г) кооперирование;  д) нет верного ответа.</p>	<p>Правильный ответ: б) <b>Специализация</b> — это сосредоточение на производстве определённого вида продукции или услуги, но не обязательно укрупнение производства  Обоснование:  Концентрация производства — это процесс сосредоточения производства однородной продукции (услуг) на одном предприятии или в подразделении с целью увеличения масштабов выпуска и повышения эффективности.;  <b>Унификация</b> — стандартизация и упрощение продукции;</p>

		<b>Кооперирование</b> — сотрудничество между предприятиями
5	Система расчленения производственных процессов, выполняемых на предприятии, на отдельные взаимосвязанные части по тем или иным организационно-техническим признакам — это: а) состав предприятия; б) структура предприятия; в) технологическая структура предприятия; г) производственный состав предприятия; д) хозяйственный состав предприятия.	<p>Правильный ответ: <b>в) технологическая структура предприятия</b></p> <p>Согласно определению, технологическая структура — это система расчленения производственных процессов на отдельные взаимосвязанные части (подразделения, цехи, участки), выделенные по организационно-техническим признакам, связанным с технологией производства. Она отражает последовательность и специфику выполнения технологических операций, объединённых в рамках конкретных рабочих мест и подразделений<sup>125</sup>.</p> <p>Другие варианты:</p> <p><b>а) состав предприятия</b> — это перечень всех элементов или подразделений, но не их организационное разделение по процессам;</p> <p><b>б) структура предприятия</b> — более общее понятие, включающее все виды структур (организационная, производственная и др.);</p> <p><b>г) производственный состав предприятия</b> — относится к совокупности производственных подразделений, но не обязательно к их технологическому расчленению;</p> <p><b>д) хозяйственный состав предприятия</b> — включает вспомогательные службы и хозяйства, не связанный напрямую с технологией.</p>

#### 5.1.2. Ответы на вопросы к собеседованию

Номерп/п	Вопрос для собеседования	Ключи
1	Качество обслуживания потребителей и конкурентоспособность предприятия	<p>Качество обслуживания потребителей является одним из ключевых факторов, влияющих на конкурентоспособность предприятия. Высокий уровень сервиса способствует формированию положительного имиджа компании, укреплению доверия и лояльности клиентов, что в свою очередь приводит к увеличению повторных покупок и рекомендаций.</p> <p>Конкурентоспособность предприятия на рынке во многом зависит от способности удовлетворять и превосходить ожидания потребителей, обеспечивая не только качественный продукт, но и высокий уровень сервиса. В условиях современной экономики, где выбор у потребителя велик, именно качество обслуживания становится дифференцирующим фактором, который позволяет выделиться среди конкурентов и завоевать устойчивую позицию на рынке.</p>
2	Структура процесса обслуживания потребителя	<p>Процесс обслуживания потребителя состоит из нескольких взаимосвязанных этапов, каждый из которых играет важную роль в формировании общего впечатления клиента. Ключевыми элементами</p>

		являются: подготовительный этап (создание условий для обслуживания, подготовка персонала и ресурсов), этап непосредственного взаимодействия с клиентом (приём заказа, консультация, выполнение услуги), и завершающий этап — постпродажное обслуживание (обратная связь, решение возможных проблем, поддержка клиента). Особое значение имеет контактная зона — место, где происходит непосредственное взаимодействие сотрудника и потребителя, так как именно здесь формируется эмоциональное восприятие качества обслуживания. Эффективная организация каждого из этих этапов обеспечивает высокий уровень удовлетворённости клиентов и способствует укреплению долгосрочных отношений.
3	Организация обслуживания потребителей	Организация обслуживания потребителей включает разработку и внедрение комплексных мероприятий, направленных на обеспечение высокого качества сервиса и удовлетворение потребностей клиентов. Это предполагает создание удобных и комфортных условий для потребителей, оптимизацию процессов обслуживания, обеспечение своевременности и точности выполнения заказов, а также повышение профессионализма и культуры общения персонала. Важным аспектом является внедрение стандартов обслуживания, которые регламентируют поведение сотрудников и порядок предоставления услуг. Эффективная организация обслуживания способствует снижению времени ожидания, уменьшению ошибок и конфликтных ситуаций, что в итоге повышает уровень доверия и лояльности клиентов.
4	Формы обслуживания клиентов и оценка их эффективности	Существует несколько форм обслуживания клиентов, каждая из которых выбирается в зависимости от специфики бизнеса и потребностей потребителей. Основные формы включают стационарное обслуживание (обслуживание в специализированных точках или офисах), выездное обслуживание (предоставление услуг на территории клиента), бесконтактное обслуживание (через интернет, телефон или мобильные приложения), а также использование обменных фондов и сервисных центров. Эффективность каждой формы оценивается по таким критериям, как скорость и качество предоставления услуги, уровень удовлетворённости клиентов, экономическая эффективность и удобство для потребителей. Анализ этих показателей позволяет оптимизировать формы обслуживания и повышать конкурентоспособность предприятия.
5	Комплексность обслуживания как фактор повышения качества обслуживания населения	Комплексность обслуживания подразумевает предоставление клиентам полного спектра взаимосвязанных услуг в одном месте или в рамках одной организации. Такой подход значительно повышает удобство для потребителей, сокращает время и усилия, необходимые для получения необходимых услуг, и способствует формированию положительного опыта взаимодействия с предприятием. Комплексность обслуживания позволяет не только удовлетворить разнообразные потребности клиентов, но и повысить качество сервиса за счёт интеграции процессов, улучшения координации и повышения профессионализма персонала. В результате возрастает лояльность клиентов и укрепляется конкурентная позиция предприятия на рынке.

## 5.2.1. Ответы на вопросы к проекту

### План работы над проектом «Разработка бизнес-модели предприятия по шаблону А. Остервальдера»

1. Выбор ниши для организации бизнеса	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Определить сферу деятельности (например, услуги, производство, IT, розничная торговля и т.д.)</li> <li>• Выбрать конкретный сегмент рынка или нишу, ориентируясь на актуальные тренды и личные интересы</li> <li>• Кратко обосновать выбор ниши (потенциал, востребованность, уникальность)</li> </ul>
2. Формулировка потребительских сегментов (Customer Segments)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Определить целевые группы клиентов, для которых создаётся продукт или услуга</li> <li>• Описать ключевые характеристики и потребности каждой группы</li> </ul>
3. Разработка ценностного предложения (Value Propositions)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Определить, какую проблему клиента решает продукт или услуга</li> <li>• Описать уникальные преимущества и выгоды для клиентов</li> </ul>
4. Определение каналов сбыта и коммуникации (Channels)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Выбрать способы доставки ценностного предложения клиентам</li> <li>• Описать каналы коммуникации и продаж (онлайн, офлайн, партнёрства и т.п.)</li> </ul>
5. Построение взаимоотношений с клиентами (Customer Relationships)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Определить типы отношений с клиентами: персональные, автоматизированные, самообслуживание и т.д.</li> <li>• Описать, как планируется поддерживать и развивать эти отношения</li> </ul>
6. Формирование потоков доходов (Revenue Streams)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Определить источники дохода (продажа товаров, подписка, аренда, комиссия и др.)</li> <li>• Описать модель ценообразования и способы монетизации</li> </ul>
7. Определение ключевых ресурсов (Key Resources)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Выделить основные ресурсы, необходимые для создания и доставки ценностного предложения (финансовые, человеческие, материальные, интеллектуальные)</li> </ul>
8. Определение ключевых видов деятельности (Key Activities)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Описать основные процессы и действия, необходимые для функционирования бизнеса (производство, маркетинг, обслуживание клиентов и т.п.)</li> </ul>
9. Выделение ключевых партнёров (Key Partnerships)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Определить внешних партнёров и поставщиков, которые помогут снизить риски и оптимизировать процессы</li> </ul>
10. Анализ структуры издержек (Cost Structure)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Определить основные статьи затрат, связанные с реализацией бизнес-модели</li> <li>• Оценить фиксированные и переменные расходы</li> </ul>
11. Составление и оформление бизнес-модели	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Визуализировать все блоки на одном листе (Business Model Canvas)</li> <li>• Проверить логичность и взаимосвязь элементов модели</li> </ul>

## 5.2.2. Ответы на вопросы к собеседованию

Номерп/п	Вопрос для собеседования	Ключи
6	Структура видов услуг	Виды услуг классифицируются по различным признакам, включая назначение, характер и сферу применения. Основные категории включают материальные услуги (связанные с производством и поставкой товаров), социально-культурные услуги (образование, здравоохранение, культура), информационные услуги (консультации, IT-сервисы), а также услуги в сфере обслуживания населения (торговля, транспорт, гостиничный бизнес). Структура

		видов услуг отражает потребности общества и особенности экономической деятельности, и является основой для планирования и организации сервисных процессов на предприятии. Понимание структуры услуг помогает эффективно распределять ресурсы и разрабатывать стратегии развития.
7	Этика, эстетика и культура обслуживания населения	Этика обслуживания предполагает соблюдение норм вежливости, уважения и честности в отношениях с клиентами, что формирует доверие и положительный имидж предприятия. Эстетика обслуживания связана с созданием комфортной и привлекательной среды — чистота, дизайн интерьера, оформление рабочих мест и внешний вид персонала влияют на восприятие качества сервиса. Культура обслуживания — это совокупность этических норм, эстетических стандартов и профессиональных навыков, которые обеспечивают высокий уровень взаимодействия с клиентами. Развитие культуры обслуживания способствует формированию долгосрочных отношений и повышению конкурентоспособности предприятия.
8	Роль рекламы в организации обслуживания клиентов	Реклама играет ключевую роль в информировании потенциальных и существующих клиентов о предлагаемых услугах, акциях и новинках. Она способствует формированию положительного имиджа компании, повышает узнаваемость бренда и стимулирует спрос. В контексте организации обслуживания реклама помогает донести до клиентов преимущества сервиса, условия обслуживания и уникальные предложения, что способствует привлечению новых клиентов и удержанию постоянных. Эффективная рекламная стратегия интегрируется с другими элементами маркетинга и обслуживания, усиливая общий эффект и повышая лояльность потребителей.
9	Принципы рационального размещения предприятий сферы услуг	Рациональное размещение предприятий сферы услуг основывается на принципах максимального приближения к потребителю, обеспечения удобства доступа и оптимизации затрат на обслуживание. Важными факторами являются транспортная доступность, плотность населения, конкурентная среда и инфраструктура. Правильное размещение позволяет сократить время ожидания, повысить уровень удовлетворённости клиентов и снизить операционные расходы. Кроме того, учитывается возможность расширения и адаптации к изменяющимся потребностям рынка, что обеспечивает устойчивое развитие предприятия.
10	Показатели, характеризующие уровень организации обслуживания клиентов	Для оценки уровня организации обслуживания клиентов используются количественные и качественные показатели. Ключевые из них включают скорость обслуживания (время ожидания и выполнения услуги), качество предоставляемой услуги (соответствие стандартам и ожиданиям), уровень удовлетворённости клиентов (опросы, отзывы), доступность и удобство получения услуги (расположение, график работы), а также соблюдение сроков и стандартов обслуживания. Анализ этих показателей позволяет выявить сильные и слабые стороны сервиса, определить направления для улучшения и повысить общую эффективность работы предприятия. Если нужно, могу помочь подготовить презентацию или дополнительные материалы по каждой теме!



### 5.3.1. Ответы на вопросы к проекту

#### **План работы над проектом «Проектирование процесса обслуживания и производственного процесса предприятия»**

##### 1. Определение целей и задач проекта

- Чётко сформулировать цели проектирования (повышение эффективности, качества обслуживания, оптимизация производственных операций и т.п.)
- Определить ключевые задачи: описание процессов, выявление узких мест, разработка последовательности операций

##### 2. Выбор предприятия и описание его профиля

- Кратко описать предприятие (вид деятельности, основные продукты или услуги)
- Определить границы проектируемых процессов (какие именно процессы обслуживания и производства будут рассмотрены)

##### 3. Моделирование процесса обслуживания

- Определить основные этапы процесса обслуживания клиентов (приём заказа, выполнение услуги, обратная связь и т.п.)
- Описать последовательность действий, участников, используемые ресурсы
- Сформировать схему или блок-схему процесса обслуживания

##### 4. Моделирование производственного процесса

- Определить ключевые операции производственного цикла (закупка сырья, производство, контроль качества, упаковка и др.)
- Описать последовательность и взаимосвязь операций
- Построить технологическую схему или диаграмму производственного процесса

##### 5. Анализ и оптимизация процессов

- Выявить возможные узкие места, дублирования, неэффективные операции
- Предложить меры по оптимизации: сокращение времени, улучшение качества, снижение затрат
- Обосновать выбранные решения

##### 6. Разработка документации по процессам

- Подготовить описания процессов в виде регламентов, инструкций или стандартных операционных процедур (СОП)
- Включить ключевые показатели эффективности (KPI) для контроля процессов

##### 7. Визуализация и презентация проекта

- Создать наглядные схемы и диаграммы для представления процессов
- Подготовить презентацию с обоснованием выбранных решений и ожидаемыми результатами
- Выделить основные преимущества и перспективы внедрения предложенных процессов

##### 8. Итоговое оформление проекта

- Составить структурированный отчёт с разделами: введение, описание предприятия, проектирование процессов, анализ, рекомендации, выводы
- Проверить полноту и логичность изложения, оформить ссылки и приложения (схемы, графики)

Этот план поможет студенту последовательно и системно разработать проект по проектированию процессов, уделяя внимание как технической, так и организационной стороне вопроса, а также подготовить качественную презентацию и отчёт.

Если нужно, могу помочь с шаблонами схем процессов или примером оформления регламентов.

### 5.3.2. Ответы на вопросы к проекту

#### **План работы над проектом 3 «Определение заработной платы работника при работе бригадным методом»**

##### 1. Введение в тему

- Кратко описать суть бригадного метода оплаты труда: коллективное выполнение работы, общий фонд оплаты, распределение зарплаты между членами бригады.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обосновать актуальность и преимущества бригадной формы оплаты (стимулирование командной работы, взаимопомощь, повышение производительности).</li> </ul>
2. Основные принципы и особенности бригадной оплаты труда
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Описать принципы формирования общего фонда заработной платы бригады (объём выполненной работы, ставка за единицу работы).</li> <li>• Рассмотреть варианты распределения фонда между участниками (равномерное, по вкладу, с учётом квалификации и отработанного времени).</li> <li>• Упомянуть возможные премии и надбавки (за качество, перевыполнение плана и др.).</li> </ul>
3. Алгоритм расчёта заработной платы при бригадном методе
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Определение объёма выполненной работы всей бригадой.</li> <li>• Установление ставки оплаты за единицу работы.</li> <li>• Расчёт общего фонда оплаты труда бригады (объём работы × ставка).</li> <li>• Определение индивидуального вклада каждого работника (по времени, квалификации, выполненным нормам).</li> <li>• Распределение фонда оплаты труда между членами бригады с учётом индивидуальных коэффициентов.</li> <li>• Учёт премий и дополнительных выплат.</li> </ul>
4. Практический пример расчёта
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Привести числовой пример с данными участников команды по количеству отработанных часов, ставкам, объёму работы на примере работы над проектом 1 .</li> <li>• Показать расчёт стоимости часа работы бригады.</li> <li>• Рассчитать заработную плату каждого работника с учётом индивидуального вклада.</li> <li>• Продемонстрировать влияние премий и надбавок на итоговую сумму.</li> </ul>
5. Анализ преимуществ и недостатков бригадного метода оплаты труда
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Рассмотреть положительные стороны: мотивация команды, повышение качества и объёма работы, развитие коллективизма.</li> <li>• Обсудить возможные сложности: сложности в оценке индивидуального вклада, риск конфликтов, необходимость чёткой организации труда.</li> </ul>
6. Рекомендации по внедрению бригадного метода оплаты труда
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Указать условия эффективного применения (оптимальный состав бригады, прозрачность критериев оценки, согласование с коллективом).</li> <li>• Предложить методы контроля и учёта результатов труда бригады.</li> </ul>
7. Итог и выводы
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сформулировать основные выводы по теме проекта.</li> <li>• Подчеркнуть роль бригадного метода в повышении эффективности производства и мотивации работников.</li> </ul>