

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. Сервис в авиации

Год набора на ОПОП  
2021

Форма обучения  
очная

Владивосток 2024

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 27.05.2024 , протокол № 7

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Клочко И.Л.

<b>ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ</b>	
Сертификат	1575737265
Номер транзакции	000000000D2785E
Владелец	Клочко И.Л.



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, защита проекта
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, отчет
6	Основы внутрифирменного планирования. Планирование деятельности предприятия сервиса.	РД1, РД2	2	0	2	14	тест, деловая игра
7	Планирование объёма производства и реализации услуг	РД1, РД2	2	2	0	12	тест, деловая игра
8	Планирование издержек. Особенности формирования ценовой политики	РД1, РД2	2	2	0	10	тест, отчет
<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, 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 объёма 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 услугу, 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: 18.11.2024)

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: 14.11.2024). — 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: 11.05.2023). — 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
- Парта 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. Сервис в авиации

Год набора на ОПОП  
2021

Форма обучения  
очная

Владивосток 2024

## 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	
Очная форма обучения				
РД1	Знание : основ организации и планирования деятельности предприятий сервиса	1.1. Цели и задачи курса . Особенности организации деятельности предприятий сервиса	Конспект	Собеседование
			Тест	Собеседование
			Эссе	Собеседование
		1.5. Управление трудовыми ресурсами в сфере сервиса	Конспект	Собеседование
			Тест	Собеседование
			Эссе	Собеседование
	1.6. Основы внутрифирменного планирования. Планирование деятельности предприятия сервиса.	Конспект	Собеседование	
		Тест	Собеседование	
		Эссе	Собеседование	
	1.7. Планирование объёмов	Конспект	Собеседование	

		ма производства и реализации услуг	Тест	Собеседование
			Эссе	Собеседование
		1.8. Планирование издержек. Особенности формирования ценовой политики	Конспект	Собеседование
			Тест	Собеседование
			Эссе	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.	Практическая работа	Кейс-задача
			Практическая работа	Портфолио
			Проект	Кейс-задача
			Проект	Портфолио
			Разноуровневые задачи и задания	Кейс-задача
			Разноуровневые задачи и задания	Портфолио
		1.3. Организация процесса обслуживания потребителя на предприятии сервиса.	Практическая работа	Кейс-задача
			Практическая работа	Портфолио
			Проект	Кейс-задача
			Проект	Портфолио
			Разноуровневые задачи и задания	Кейс-задача
			Разноуровневые задачи и задания	Портфолио
		1.5. Управление трудовыми ресурсами в сфере сервиса	Практическая работа	Кейс-задача
			Практическая работа	Портфолио
			Проект	Кейс-задача
			Проект	Портфолио
			Разноуровневые задачи и задания	Кейс-задача
			Разноуровневые задачи и задания	Портфолио
		1.6. Основы внутрифир	Практическая работа	Кейс-задача
			Практическая работа	Портфолио

		менного планирования. Планирование деятельности предприятия сервиса.	Проект	Кейс-задача		
			Проект	Портфолио		
			Разноуровневые задачи и задания	Кейс-задача		
			Разноуровневые задачи и задания	Портфолио		
		1.7. Планирование объёма производства и реализации услуг	Практическая работа	Кейс-задача		
			Практическая работа	Портфолио		
			Проект	Кейс-задача		
			Проект	Портфолио		
			Разноуровневые задачи и задания	Кейс-задача		
			Разноуровневые задачи и задания	Портфолио		
		1.8. Планирование издержек. Особенности формирования ценовой политики	Практическая работа	Кейс-задача		
			Практическая работа	Портфолио		
			Проект	Кейс-задача		
			Проект	Портфолио		
			Разноуровневые задачи и задания	Кейс-задача		
			Разноуровневые задачи и задания	Портфолио		
		РДЗ	Навык : владения приемами и методами разработки процесса сервиса, со ответствующего запросам потребителя	1.2. Особенности организации производственной деятельности предприятий сервиса. Производственный процесс.	Проект	Портфолио
				1.3. Организация процесса обслуживания потребителя на предприятии сервиса.	Проект	Портфолио
1.4. Организация процессов управления на предприятии сервиса	Проект			Портфолио		

#### 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.

	Оценочное средство
--	--------------------

Вид учебной деятельности	Эссе	кроссворд	Семантический КОНСПЕКТ	Тесты	Проекты	Интеллектуальная карта	Контрольное задание	Собеседование	Портфолио				Итого
Лекции		3	6	6									15
Лабораторные занятия													0
Практические занятия					34	4							38
Самостоятельная работа	4		6	13			12		4				39
ЭОС													0
Промежуточная аттестация							12	8					20
Итого	4	3	12	19	34	4	12	8	4				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 Тематика эссе

Темой эссе является мнение автора этой работы о книге Майкла Гербера "Создание предприятия, которое работало бы". Необходимо наличие авторской позиции, высказанной от первого лица и аргументированной.

#### *Краткие методические указания*

Эссе должно быть кратким, но информационно насыщенным. Рекомендуемый размер эссе от 400 до 500 слов. Эссе выполняется на 1 листе бумаги формата А4. В эссе используется публицистический стиль изложения, но допускаются элементы других стилей, так как его форма достаточно свободная. Эссе должно быть сдано на 6 неделе семестра.

#### *Шкала оценки*

Оценка	Баллы	Описание
--------	-------	----------

5	4	Эссе соответствует заданию по размеру. Тема раскрыта полностью, выдержан стиль изложения, Работа выполнена самостоятельно, присутствует авторское мнение.
4	3	Тема эссе раскрыта полностью, в целом выдержан стиль изложения. Работа выполнена самостоятельно, присутствует авторское мнение Эссе содержит некоторые несоответствия по стилю и размеру или сдано с нарушением установленного срока не более 3 недель.
3	2	Тема эссе раскрыта не полностью, в целом выдержан стиль изложения. Работа выполнена самостоятельно, присутствует авторское мнение Эссе содержит некоторые несоответствия по стилю и размеру или сдано с нарушением установленного срока более 3 недель .
2	1	Эссе соответствует заданию по стилю, размеру или имеет небольшие несоответствия. Тема в целом раскрыта, но отсутствует ярко выраженная авторская позиция. Работа выполнена не вполне самостоятельно, изобилует цитатами из рецензий на книгу.
1	0	Эссе не выполнено или выполнено не самостоятельно

## 5.2 Конспект лекции

Семантический конспект - это полный набор лаконично представленных мыслей предметной области. Все высказывания (семантические факты) семантического конспекта пронумерованы. Каждое высказывание имеет номер, состоящий из двух частей, разделенных точкой. Первая часть это номер раздела, к которому принадлежит данное высказывание, вторая часть - его номер в данном разделе. Кроме того, некоторые номера стоят также после высказываний. Это номера других высказываний, от которых данное зависит, которыми оно определяется, из которых следует. Связи между высказываниями могут быть очень простыми, например, ссылки на термины, которые употребляются в данном высказывании, и более сложными, глубокими, например, связь причины и следствия. Эти связи, по существу, задают структуру предметных знаний, определяют развитие учебного предмета, формальную логическую схему рассуждений, и студенты должны самостоятельно наполнить ее конкретным содержанием. Это обстоятельство способствует повышению эффективности обучения с использованием семантического конспекта.

### *Краткие методические указания*

На лекционных занятиях студент знакомится с понятием семантического конспекта и правилами его составления, примерами семантических конспектов. Семантический конспект выполняется студентом по темам №№ 1-3 и 6 рабочей программы дисциплины 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

### *Шкала оценки*

## 5.3 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>.

### *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

#### 5.4 Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий

Составление интеллект-карты (ментальной карты) используется для оценки знаний студента и его умения оценить результаты своей деятельности. Оценивается умение выделять значимые факторы, семантические факты и логически обосновано структурировать информацию, владение технологией составления ментальных карт;

##### *Краткие методические указания*

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

##### *Шкала оценки*

Оценка	Баллы	Описание
5	4	Ментальная карта соответствует заданию, 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 дисциплины. 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	Ментальная карта соответствует заданию, 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 и/или погрешности не принципиального характера. Карта разработана студентом самостоятельно
3	2	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	Ментальная карта содержит искажения информации, выполнена небрежно, информация плохо структурирована.
1	0	Ментальная карта не выполнена

#### 5.5 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. Разработка миссии, стратегии и выбор ключевых факторов успеха предприятия сервиса.

##### *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 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.

## 5.6 Примерный перечень вопросов по темам

1. Социально-экономические факторы развития сервиса.
2. Виды предприятий сферы сервиса.
3. Градация предприятий сферы сервиса по классности предоставляемых услуг.
4. Преимущества и недостатки специализации сервисных услуг
5. Признаки конкурентоспособности услуги.
6. Структура предприятий сферы сервиса.
7. Достоинства и недостатки малых предприятий.
8. Преимущества и недостатки крупных компаний.
9. Компоненты сервисной системы.
  10. Элементы оказания услуг и их взаимодействие.
  11. Ресурсы производственной системы сервисной фирмы.
  12. Дать понятие производительной и социальной инфраструктуры.
  13. Роль инфраструктуры в обеспеченности основной деятельности организации.
  14. Роль предметно-пространственной среды в формировании имиджа сервисной фирмы.
15. Проблемы, возникающие при оказании услуг
16. Принципы организации обслуживания потребителей.
17. Какими показателями можно характеризовать уровень организации обслуживания клиентов.
  18. Методы и формы обслуживания.
  19. Правила работы с клиентами.
  20. Классификация форм обслуживания.
  21. Градация услуг по классности.
  22. Факторы негативного восприятия предприятий сферы сервиса.
  23. Противоречия между интересами предприятия и клиентами.
  24. Требования к режиму работы сервисной фирмы.
  25. Слагаемые культуры обслуживания.
  26. Способы приема заказов и заявок на услуги.
  27. Методы организации взаимодействия с потребителями.
  28. Ощущаемые риски потребителей услуг.
  29. Психологические мотивы и объективные критерии выбора услуг клиентами.
  30. Отличительные особенности труда работников сферы сервиса.
  31. Профильная характеристика компетенций сотрудников сервисной фирмы.
  32. Отбор и тестирование персонала сервисной фирмы.
  33. Источники рекрутинга персонала сервисной фирмы.
  34. Особенности труда сотрудников контактной зоны.
  35. Потенциальные и реальные характеристики качества труда персонала.
  36. Формы и методы обучения персонала.
  37. Способы и методы привлечения эффективной рабочей силы.
  38. Факторы оказывающие влияние на формирование товарной политики фирмы.
  39. Принципы планирования ассортимента.
  40. Виды жизненных циклов услуги.
  41. Компоненты психологической упаковки услуги.
  42. Критерии оптимальности уровня обслуживания.
  43. Виды рисков продуцентов услуг.

44. Отличительные особенности основных, вспомогательных и поддерживающих услуг.

45. Типы новинок и их характеристика.
46. Типы новых услуг по характеру новизны.
47. Типы новых услуг по отношению к продукту.
48. Причины успеха новых предложений.
49. Методы отбора и оценки идей нововведений.
50. Сущность стратегии диверсификации услуг.
51. Классификация экономических параметров сервиса.
52. Влияние потребительской среды на формирование товарной политики.
53. Прогрессивные формы обслуживания клиентов.
54. Виды издержек сервисных фирм.
55. Виды прямых затрат на производство сервисной услуги.
56. Косвенные затраты сервисных фирм.
57. Факторы ценообразования номинальных цен.
58. Достоинства и недостатки затратных методов ценообразования.
59. Характеристика рыночных методов ценообразования.
60. Виды скидок с номинальных цен на услуги.
61. Виды наценок к номинальным ценам на услуги.
62. Факторы, влияющие на ценовую политику сервисной фирмы.
63. Расчет себестоимости единицы услуг.
64. Проблемы восприятия цен на услуги клиентами.
65. Характеристика факторов ценообразования на рынке услуг.
66. Преимущества и недостатки стратегии низких цен.
67. Преимущества и недостатки стратегии высоких цен.
68. Эластичность цен – как аспект ценовой политики.
69. Виды тарифов и цен на услуги.
70. Характеристика «брешей» в обслуживании.
71. Функциональное и технологическое качество сервисной услуги.
72. Особенности и проблемы оценки качества услуг.
73. Показатели качества услуги.
74. Факторы, определяющие выбор и установление требований и показателей качества.
75. Технические аспекты проявления качества услуг.
76. Экономические аспекты проявления качества услуг.
77. Социальные аспекты проявления качества услуг.
78. Базовые потребительские ценности услуг.
79. Дополнительные потребительские ценности услуг.
80. Внутренние и внешние факторы, влияющие на качество услуг.
81. Факторы, влияющие на удовлетворенность потребителя.

#### *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.

### 5.7 Задания для решения кейс-задачи

В процессе промежуточной аттестации используются кейс-задания 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>.

1.

*Краткие методические указания*

Кейс-задачи выполняются в соответствии с указаниями к каждой задаче

*Шкала оценки*

№	Баллы	Описание
5	12-14	Решение кейса отвечает всем установленным критериям качества: работа выполнена самостоятельно, привлечены достоверные источники информации, тема в целом раскрыта, получены правильные ответы на все задания кейса.
4	9-11	Работа выполнена самостоятельно, привлечены достоверные источники информации, тема в целом раскрыта, получены правильные ответы на 90% заданий кейса, есть замечания по оформлению работы
3	5-8	Работа выполнена самостоятельно, но имеет ошибки, неточности, снижающие ее качество. получены правильные ответы на не менее 60% заданий кейса Тема в целом раскрыта
2	3-4	Работа выполнена самостоятельно, получены правильные ответы менее чем на 60% заданий кейса, плохо оформлена, тема не раскрыта
1	0-2	Работа не выполнена и/или выполнена несамостоятельно, не отвечает всем установленным критериям качества.