

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Сервис транспортных средств»

Форма обучения: заочная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Срок обучения: заочная форма – 4 года 6 мес.

Вид учебной работы	Трудоемкость, часы (з.е.)
	Заочная форма
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	36(1)
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	30(0,83)
• лекции	14(0,39)
• практические занятия	16(0,44)
Промежуточная аттестация (контактная работа)	4(0,11)
Промежуточная аттестация (курсовой проект)	2(0,06)
2. Самостоятельная работа студентов, всего	245(6,81)
• курсовой проект	18(0,5)
• др. формы самостоятельной работы	227(6,31)
3. Промежуточная аттестация: зачет, экзамен	7(0,19)
Итого	288(8)

Давлетбаева Р.М. Проектирование процесса предоставления услуг: Рабочая программа дисциплины (модуля). – Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2018. – 48 с.

Рабочая программа по дисциплине (модулю) «Проектирование процесса предоставления услуг» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность «Сервис транспортных средств» составлена Давлетбаевой Р.М., к.п.н., доцентом кафедры естественных дисциплин, сервиса и туризма Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «Сервис», утвержденного Министерством образования и науки Российской Федерации от «20» октября 2015 г. № 1169, и учебным планом по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис транспортных средств» (год начала подготовки -2018).

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры естественных дисциплин, сервиса и туризма Казанского кооперативного института (филиала) от 10.05.2018, протокол № 3

одобрена Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 23.05.2018, протокол №5

утверждена Ученым советом Российского университета кооперации от 30.05.2018, протокол №7

© АННО ВО ЦС РФ
«Российский университет
кооперации» Казанский
кооперативный институт
(филиал), 2018
© Давлетбаева Р.М., 2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)	4
2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)	4
4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы	5
5. Содержание учебной дисциплины (модуля)	6
5.1. Содержание разделов, тем учебной дисциплины (модуля)	6
5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)	8
5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий	8
6. Лабораторный практикум	9
7. Практические занятия (семинары)	9
8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)	10
9. Самостоятельная работа студента	11
10. Перечень учебно–методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	12
11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля):	13
12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля):	13
13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем (при необходимости)	13
14. Описание материально-технической базы дисциплины, необходимой для осуществления образовательного процесса (модуля)	14
15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	14
16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины для преподавателей, образовательные технологии	15
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	17
1. Паспорт фонда оценочных средств	18
1.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины	18
1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций	18
1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции	18
1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания	20
2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации	23
2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации	23
2.2. Комплект экзаменационных билетов для проведения промежуточной аттестации	27
Комплект тестовых заданий для проведения зачета/экзамена по дисциплине	29
2.3. Критерии оценки для проведения зачета/экзамена по дисциплине	32
2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине	33
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	34
СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА	35
КОМПЛЕКТ ВОПРОСОВ ДЛЯ УСТНОГО И ПИСЬМЕННОГО ОПРОСА	40
ТЕМЫ ЭССЕ (РЕФЕРАТОВ, ДОКЛАДОВ)	42
2. Материалы для проведения текущей аттестации	44
КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №1	44
КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №2	46

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - сформировать компетенции обучающегося в области необходимой для последующего изучения специальных дисциплин, а также в дальнейшей его деятельности непосредственно в условиях сферы сервиса.

Задачи освоения дисциплины:

- изучение производственно-технической, проектно-конструкторской и исследовательской деятельности, связанной с проектированием, реконструкцией и техническим перевооружением предприятий сервиса;
- изучение особенностей обслуживания инженерного и санитарно-гигиенического оборудования и коммуникаций, а также ознакомление с порядком согласования проектной документации предприятий сервиса.
- обучение студентов методике расчета и планировки производственных зон и участков; типажей предприятий, оборудования;
- изучение основных видов оказания услуг в сфере сервиса;
- изучение методики расчета и планировки производственных зон и участков; типажей предприятий, оборудования.

2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к вариативной части дисциплин блока Б1 «Дисциплины (модули)»

Для изучения учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

- Технологические процессы в сервисе (ОПК-2);
- Основы функционирования систем сервиса (ОПК-3);
- Диагностика систем сервиса (ПК-10);
- Сервисная деятельность (ПК-8).

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующей профессиональной компетенции:

ПК-7 - готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Формируемые компетенции (код компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Наименование оценочного средства
ПК-7	Знать: – основные понятия функций предприятий сервиса, организаций и их служб; – основные понятия о состоянии и путях развития производственно-технологической базы предприятий сервиса; – основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятия; – основные сведения по расчету производственной программы, объему работ, численности рабочих и служащих.	<i>Опрос Доклад Эссе</i>
	Уметь: – пользоваться действующей нормативной документацией, регламентирующей правила оказания сервисных услуг; – устанавливать и обеспечивать необходимое количество выполнения услуги; – производить разработку проекта и технологии оказания услуг.	<i>Ситуационная задача Реферат</i>
	Владеть: – навыками создания новых услуг в сфере сервиса с учетом современных технологий и методов проектирования.	<i>Контрольная работа</i>

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

заочная форма обучения

Вид учебной деятельности	Часов	
	Всего	По курсам
		4
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем	36	36
Аудиторные занятия всего, в том числе:	30	30
Лекции	14	14
Практические занятия	16	16
Промежуточная аттестация (контактная работа)	4	4
Промежуточная аттестация (курсовой проект)	2	2
2. Самостоятельная работа студента всего, в том числе:	245	245
Курсовой проект	18	18
Другие виды самостоятельной работы:	227	227
Вид промежуточной аттестации – зачет, экзамен	7	7
ИТОГО:	288	288
Общая трудоемкость	8	8

5. Содержание учебной дисциплины (модуля)

5.1. Содержание разделов, тем учебной дисциплины (модуля)

Тема 1. Виды, типы и функции предприятий сервиса

Предприятие сферы сервиса как производственная система. Виды и типы предприятий сферы сервиса. Особенности рынка услуг. Способы оказания услуг. Классификация видов услуг. Характеристика основных видов сервисных услуг. Технические средства предприятий. Основы процесса проектирования предоставления услуг. Оборудования, используемые при предоставлении услуг населению.

Тема 2. Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса

Понятие структуры предприятия. Понятие цеха, поточной линии, производственного участка и рабочего места. Производственно-технологическая структура предприятия. Факторы, оказывающие влияние на формирования производственной структуры предприятия. Основное производство его разделы и подразделы. Вспомогательное и побочное производство. Обслуживающее хозяйство.

Тема 3. Основы проектирования, реконструкции и технологического перевооружения предприятия

Состав и содержание проекта. Стадии разработки. Рабочая документация. Проектно-техническая документация. Реконструкция и ее особенности. Технологическое перевооружение и его роль в деятельности предприятия. Организация проектирования. Типовое и индивидуальное проектирование. Реконструкция и техническое перевооружение действующих предприятий.

Тема 4. Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих

Основные сведения о производственной программе. Расчет численности работников производства и зала. Планирование фонда рабочего времени. Планирование численности персонала предприятия. Исходные данные, используемые для планирования численности. Структура баланса рабочего времени одного работника. Отличия «промышленно-производственного» и «непромышленного» персонала. Категории планирования численности предприятий сферы сервиса.

Тема 5. Технологический расчет и планировка производственных зон и участков

Функциональные группы помещений. Основные принципы проектирования, зон и участков. Порядок выполнения технологических расчетов по планированию зоны участков. Характеристика служебных,

бытовых и технических помещений. Характеристика подсобных помещений. Основные требования к размещению складских помещений в плане здания. Основные требования к проектированию производственных помещений. Понятие функциональной зоны. Расчет площадей помещений по площади занимаемой оборудованием.

Тема 6. Типажи предприятий и оборудования

Предприятия по оказанию услуг в торговле. Предприятия по оказанию услуг питания и проживания. Предприятия по оказанию услуг транспорта. Предприятия по оказанию услуг снабжения, заготовкам и хранения материально-технических ресурсов. Предприятия по оказанию услуг кредита, финансов и страхования, сделки с недвижимостью. Предприятия по оказанию услуг в образовании, культуре и искусстве. Наука и научное обслуживание. Здравоохранение, включая физическую культуру и спорт. Услуги по обслуживанию домашнего хозяйства. Услуги личного характера. Услуги государственного управления.

Тема 7. Технологические и другие требования к предприятиям сервиса, производственным и другим помещениям

Основные требования к предприятиям сервиса. Технологические требования к предприятиям сервиса. Технологические требования к производственным помещениям. Технологические требования к подсобным помещениям. Технологические требования, предъявляемые к предприятиям, оказывающим услуги автотранспорта. Технологические требования, предъявляемые к предприятиям, оказывающим услуги по снабжению, заготовкам и хранению материально-технических ресурсов. Технологические требования, предъявляемые к предприятиям, оказывающим услуги по образованию, культуре и искусству. Технологические требования, предъявляемые к предприятиям, оказывающим услуги личного характера.

Тема 8. Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований

Контроль качества сырья и материалов, используемых при оказании услуг. Общие требования к обеспечению соблюдения безопасности и экологических нормативов при оказании услуг. Экспертиза безопасности оборудования и технологических процессов. Учет требований по ресурсосбережению. Экспертиза при оказании услуг сервиса. Оценка воздействия факторов, влияющих на окружающую среду.

Тема 9. Особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического оборудования и коммуникаций

Гигиенические требования к факторам внешней среды. Гигиенические требования к благоустройству предприятия. Требования, предъявляемые к санитарно-техническому оборудованию. Требования, предъявляемые к инженерному оборудованию и коммуникациям. Требования, предъявляемые

к санитарно-техническому оборудованию. Требования, предъявляемые к инженерным коммуникациям. Требования, предъявляемые к санитарно-техническим коммуникациям.

Тема 10. Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса

Требования, предъявляемые к проектной документации предприятий сервиса. Порядок представления проектной документации предприятий сервиса. Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса. Перечень проектной документации предприятий сервиса. Порядок утверждения проектной документации предприятий сервиса. Органы государственного контроля и надзора, утверждающие проектную документацию.

5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)

Дисциплина «Проектирование процесса предоставления услуг» формирует компетенцию ПК-7, необходимую в дальнейшем для формирования компетенций преддипломной практики.

5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу в часах			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
Зимняя сессия					
1	Виды, типы и функции предприятий сервиса	1	2	26	29
2	Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса.	1	2	30	33
3	Основы проектирования, реконструкции и технологического перевооружения предприятия	2	2	30	34
4	Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих	2	2	32	36
5	Технологический расчет и планировка производственных зон и участков	2	2	40	44
Летняя сессия					
6	Типажи предприятий и оборудования	1	1	10	12
7	Технологические и другие требования к предприятиям сервиса, производственным и другим помещениям.	1	1	10	12
8	Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований	1	1	10	12

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу в часах			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
9	Особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического оборудования и коммуникаций.	1	1	19	21
10	Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса	2	2	20	24
	Подготовка к курсовому проекту			18	18
	Итого	14	16	245	275

6. Лабораторный практикум

Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом .

7. Практические занятия (семинары)

Практические занятия проводятся с целью формирования компетенций обучающихся, закрепления полученных теоретических знаний на лекциях и в процессе самостоятельного изучения обучающимися специальной литературы.

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1	Виды, типы и функции предприятий сервиса	Анализ видов и типов предприятий сервиса	2
2	Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса.	Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса.	2
3	Основы проектирования, реконструкции и технологического перевооружения предприятия	Основы проектирования, реконструкции и технологического перевооружения предприятия	2
4	Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих	Расчет производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих	2
5	Технологический расчет и планировка производственных зон и участков	Технологический расчет и планировка производственных зон и участков	2
6	Типажи предприятий и оборудования	Анализ типажей предприятий и оборудования	1
7	Технологические и другие требования к предприятиям сервиса, производственным и другим помещениям.	Технологические и другие требования к предприятиям сервиса, производственным и другим помещениям.	1
8	Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований	Электронный сайт. Основные этапы создания и использования.	1
9	Особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического оборудования и	Особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического оборудования и	1

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
	коммуникаций.	коммуникаций.	
10	Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса	Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса	2
	Итого		16

8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

1. Проектирование станции технического обслуживания
2. Проектирование и реконструкция предприятия автосервиса
3. Технологическое проектирование станции технического обслуживания
4. Проектирование станций технического обслуживания автомобилей Fiat Siena с разработкой малярного участка
5. Проект грузового АТП с разработкой участка по восстановлению агрегатов автомобиля
6. Проект технологического процесса мойки автомобиля ВАЗ–2115
- ЕО
7. Проект тормозного управления легкового автомобиля
8. Проект участка диагностики станции технического обслуживания (СТО) грузовых автомобилей
9. Проектирование линии технического обслуживания для автомобиля Ваз 2110
10. Проект организации АТП по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей
11. Проектирование отделения по ремонту топливной аппаратуры автомобиля
12. Проект станции технического обслуживания легковых автомобилей малого класса
13. Проектирование поста для технического обслуживания и технического ремонта ходовой части автомобилей и систем, обеспечивающих безопасность движения
14. Проектирование процесса оказания услуг, оказываемых салоном красоты
15. Проектирование процесса оказания парикмахерских услуг.
16. Проектирование процесса оказания услуг швейного ателье.
17. Проект предприятия парикмахерских и косметических услуг
18. Разработка процесса предоставления услуг по ремонту домов и квартир, индивидуального строительства.
19. Разработка процесса предоставления услуг по благоустройству приусадебных территорий.
20. Разработка процесса предоставления услуг химической чистки и крашению.

21. Разработка процесса предоставления услуг жилищно-коммунального хозяйства.
22. Разработка процесса предоставления услуг транспортировки и хранения.
23. Разработка процесса предоставления услуг общественного питания.
24. Разработка процесса предоставления услуг по ремонту и техническому обслуживанию автомобилей.
25. Разработка процесса предоставления услуг по продаже и установке пластиковых окон.
26. Разработка процесса предоставления услуг по ремонту ювелирных изделий.
27. Разработка процесса предоставления рекламно-полиграфических услуг.
28. Разработка процесса предоставления клининговых услуг.
29. Разработка процесса предоставления фотоуслуг.
30. Разработка процесса предоставления услуг по организации пассажирских перевозок.
31. Разработка процесса предоставления анимационных услуг.
32. Разработка процесса предоставления услуг по изготовлению печей и каминов для индивидуального строительства.

9. Самостоятельная работа студента

Тема 1. Виды, типы и функции предприятий сервиса
Изучение литературы. Написание конспекта по теме.

Тема 2. Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса
Изучение литературы. Написание конспекта по теме. Написание реферата

Тема 3. Основы проектирования, реконструкции и технологического перевооружения предприятия
Изучение литературы. Написание конспекта по теме.

Тема 4. Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих
Изучение литературы. Написание конспекта по теме.

Тема 5. Технологический расчет и планировка производственных зон и участков
Изучение литературы. Написание конспекта по теме. Подготовка мультимедийных презентаций

Тема 6. Типажи предприятий и оборудования
Изучение литературы. Написание конспекта по теме.

Тема 7. Технологические и другие требования к предприятиям сервиса, производственным и другим помещениям.
Изучение литературы. Написание конспекта по теме.

Тема 8. Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований
Изучение литературы. Написание конспекта по теме. Написание реферата.

Тема 9. Особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического оборудования и коммуникаций.
Изучение литературы. Написание конспекта по теме.

Тема 10. Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса
Изучение литературы. Написание конспекта по теме.

10. Перечень учебно–методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа студентов предполагает тщательное освоение учебной и научной литературы по изучаемой дисциплине.

При изучении основной рекомендуемой литературы студентам необходимо обратить внимание на выделение основных понятий, их определения, научно-технические основы, узловые положения, представленные в изучаемом тексте.

При самостоятельной работе студентов с дополнительной литературой необходимо выделить аспект изучаемой темы (что в данном материале относится непосредственно к изучаемой теме и основным вопросам).

Дополнительную литературу целесообразно прорабатывать после основной, которая формирует базис для последующего более глубокого изучения темы. Дополнительную литературу следует изучать комплексно, рассматривая разные стороны изучаемого вопроса. Обязательным элементом самостоятельной работы студентов с литературой является ведение необходимых записей: конспекта, выписки, тезисов, планов.

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине используются следующее учебно-методическое обеспечение:

а) основная литература:

1. Инновационная маркетинговая деятельность в сфере услуг: Учебное пособие / Казаков С.П. - М.:ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 398 с.: - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/561271>

2. Интернет-маркетинг санаторно-курортных услуг: Учебное пособие /Ветитнев А.М., Ашкинадзе Я.А., 2-е изд., стереотипное - М.: НИЦ ИНФРА-

М, 2016. - 160 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/544271>

б) дополнительная литература:

1. Контроль качества продукции и услуг в общественном питании / Цопкало Л.А., Рождественская Л.Н. - Новосибир.: НГТУ, 2013. - 230 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/548142>

11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля):

а) основная литература:

1. Инновационная маркетинговая деятельность в сфере услуг: Учебное пособие / Казаков С.П. - М.:ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 398 с.: - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/561271>

2. Интернет-маркетинг санаторно-курортных услуг: Учебное пособие /Ветитнев А.М., Ашкинадзе Я.А., 2-е изд., стереотипное - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 160 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/544271>

б) дополнительная литература:

1. Контроль качества продукции и услуг в общественном питании / Цопкало Л.А., Рождественская Л.Н. - Новосибир.: НГТУ, 2013. - 230 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/548142>

12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля):

1. <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
3. <https://ibooks.ru/> -ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
4. <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
5. <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
6. <https://dlib.eastview.com/>- База данных East View

13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем (при необходимости)

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.
 - a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus).
 - b. WinPro ALNG UpgrdSAPk MVL PtnrsinLrning (Windows 8).
2. Консультант + версия проф. - справочная правовая система
3. Система тестирования INDIGO.
4. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО
5. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-

распространяемое ПО

6. Антиплагиат. ВУЗ

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

14. Описание материально-технической базы дисциплины, необходимой для осуществления образовательного процесса (модуля)

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Аудитории лекционного типа, оснащенные проекционным оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.

15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Дисциплина «Проектирование процесса предоставления услуг» состоит из 10 тем и изучается на лекциях, практических занятиях и при самостоятельной работе обучающихся. Обучающийся для полного освоения материала должен не пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Кроме того, обучающиеся должны ознакомиться с программой дисциплины и списком основной и дополнительной рекомендуемой литературы.

Основной теоретический материал дается на лекционных занятиях. Лекции включают все темы и основные вопросы теории и практики проектирования и предоставления услуг. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно вести конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем основную и дополнительную учебную литературу, позволяющую дополнить знания и лучше подготовиться к практическим занятиям.

Для закрепления теоретического материала, формирования профессиональных компетенций и практических навыков принятия решений студентами проводятся практические занятия. В ходе практических занятий разбираются основные и дополнительные теоретические вопросы, решаются практические задачи на разработку и обоснование решений, проводятся тестирования по результатам изучения тем.

На изучение каждой темы выделено в соответствии с рабочей программой дисциплины количество часов практических занятий, которые проводятся в соответствии с вопросами, рекомендованными к изучению по определенным темам. Обучающиеся должны регулярно готовиться к практическим занятиям. При подготовке к занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой.

Для эффективного освоения материала дисциплины учебным планом предусмотрена самостоятельная работа, которая должна выполняться в обязательном порядке. Выполнение самостоятельной работы по темам дисциплины, позволяет регулярно проводить самооценку качества усвоения материалов дисциплины и выявлять аспекты, требующие более детального изучения. Задания для самостоятельной работы предложены по каждой из изучаемых тем и должны готовиться индивидуально и к указанному сроку. По необходимости студент может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

В случае посещения обучающегося лекций и практических занятий, изучения рекомендованной основной и дополнительной учебной литературы, а также своевременного и самостоятельного выполнения заданий, подготовка к зачету/экзамену по дисциплине сводится к дальнейшей систематизации полученных знаний, умений и навыков.

16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины для преподавателей, образовательные технологии

Оценочные средства для контроля успеваемости и результатов освоения дисциплины (модуля):

- а) для текущей успеваемости: опрос, доклад, реферат, эссе, ситуационная задача, контрольная работа;
- б) для самоконтроля обучающихся: тесты;
- в) для промежуточной аттестации: вопросы для зачета/экзамена, практические задания

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине «Проектирование процесса предоставления услуг» используются следующие образовательные технологии:

- 1) лекции с использованием методов проблемного изложения материала;
- 2) кейс-задача
- 3) проведение круглого стола.

№	Занятие в интерактивной форме	Количество часов по заочной форме	
		Лекция	Практические занятия
1	Тема 8. Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - анализ конкретной ситуации, - обсуждение в группе (обсуждение вопросов для самостоятельного изучения)	1	1
2	Тема 9. Особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического оборудования и коммуникаций. Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - анализ конкретной ситуации, - обсуждение в группе (обсуждение вопросов для самостоятельного изучения)	1	1
3	Тема 10. Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - анализ конкретной ситуации, - обсуждение в группе (обсуждение вопросов для самостоятельного изучения)	2	2
Итого		4	4

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность: «Сервис транспортных средств»

1. Паспорт фонда оценочных средств

1. 1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

Индекс	Формулировка компетенции
ПК-7	готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций

1.2.1. Компетенция ПК-6 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

Компьютерная графика

Информационные технологии в сервисе

Учебная практика. Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности

Производственная практика. Преддипломная практика

1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства
1	ПК-7	Тема 1. Виды, типы и функции предприятий сервиса Тема 2. Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса. Тема 3. Основы проектирования, реконструкции и технологического перевооружения предприятия Тема 4. Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих Тема 5. Технологический расчет и планировка зон и участков Тема 6. Типажи предприятий и оборудования Тема 7. Технологические и другие требования к предприятиям сервиса, производственным и другим помещениям. Тема 8. Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований Тема 9. Особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического оборудования и коммуникаций. Тема 10. Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса	Опрос Доклад Эссе Ситуационная задача Реферат Контрольная работа

Процедура оценивания

1. Процедура оценивания результатов освоения программы учебной дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности компетенций студента при осуществлении текущего контроля и проведении промежуточной аттестации.

2. Уровень сформированности компетенции (ПК-7) определяется по качеству выполненной студентом работы и отражается в следующих формулировках: высокий, хороший, достаточный, недостаточный.

3. При выполнении студентами заданий текущего контроля и промежуточной аттестации оценивается уровень обученности «знать», «уметь», «владеть» в соответствии с запланированными результатами обучения и содержанием рабочей программы дисциплины:

– профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, выполнении тестовых заданий, практических работ,

– степень владения профессиональными умениями – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

4. Результаты выполнения заданий фиксируются в баллах в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций. Общее количество баллов складывается из:

– суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «уметь»,

– суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «владеть»,

– суммы баллов за ответы на теоретические и дополнительные вопросы,

5. По итогам текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций определяется уровень сформированности компетенций студента и выставляется оценка по шкале оценивания.

1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого
		Высокий (верно и в полном объеме) - 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 2 б	
<i>Теоретические показатели</i>						
ПК-7	Знает основные понятия функций предприятий сервиса, организаций и их служб; (опрос)	Верно, и в полном объеме знает основные понятия функций предприятий сервиса, организаций и их служб;	С незначительными замечаниями знает основные понятия функций предприятий сервиса, организаций и их служб;	На базовом уровне, с ошибками знает основные понятия функций предприятий сервиса, организаций и их служб;	Не знает основные понятия функций предприятий сервиса, организаций и их служб;	20
	Знает основные понятия о состоянии и путях развития производственно-технологической базы предприятий сервиса; (опрос)	Верно, и в полном объеме знает основные понятия о состоянии и путях развития производственно-технологической базы предприятий сервиса;	С незначительными замечаниями знает основные понятия о состоянии и путях развития производственно-технологической базы предприятий сервиса;	На базовом уровне, с ошибками знает основные понятия о состоянии и путях развития производственно-технологической базы предприятий сервиса;	Не знает основные понятия о состоянии и путях развития производственно-технологической базы предприятий сервиса;	
	Знает основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятия; (доклад)	Верно, и в полном объеме знает основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятия;	С незначительными замечаниями знает основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятия;	На базовом уровне, с ошибками знает основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятия;	Не знает основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятия;	
	Знает основные сведения по расчету производственной программы, объему работ, численности рабочих и служащих. (эссе)	Верно, и в полном объеме знает основные сведения по расчету производственной программы, объему работ, численности рабочих и служащих.	С незначительными замечаниями знает основные сведения по расчету производственной программы, объему работ, численности рабочих и служащих.	На базовом уровне, с ошибками знает основные сведения по расчету производственной программы, объему работ, численности рабочих и служащих.	Не знает основные сведения по расчету производственной программы, объему работ, численности рабочих и служащих.	
<i>Практические показатели</i>						
ПК-7	Умеет пользоваться действующей нормативной документацией, регламентирующей правила оказания сервисных услуг;	Верно, и в полном объеме может пользоваться действующей нормативной документацией,	С незначительными замечаниями может пользоваться действующей нормативной документацией,	На базовом уровне, с ошибками может пользоваться действующей нормативной документацией,	Не может пользоваться действующей нормативной документацией, регламентирующей	15

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого
		Высокий (верно и в полном объеме) - 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 2 б	
	(ситуационная задача)	регламентирующей правила оказания сервисных услуг;	регламентирующей правила оказания сервисных услуг;	регламентирующей правила оказания сервисных услуг;	правила оказания сервисных услуг;	
	Умеет устанавливать и обеспечивать необходимое количество выполнения услуги; (ситуационная задача)	Верно, и в полном объеме может устанавливать и обеспечивать необходимое количество выполнения услуги;	С незначительными замечаниями может устанавливать и обеспечивать необходимое количество выполнения услуги;	На базовом уровне, с ошибками может устанавливать и обеспечивать необходимое количество выполнения услуги;	Не может устанавливать и обеспечивать необходимое количество выполнения услуги;	
	Умеет производить разработку проекта и технологии оказания услуг. (реферат)	Верно, и в полном объеме может производить разработку проекта и технологии оказания услуг.	С незначительными замечаниями может производить разработку проекта и технологии оказания услуг.	На базовом уровне, с ошибками может производить разработку проекта и технологии оказания услуг.	Не может производить разработку проекта и технологии оказания услуг.	
<i>Владеет</i>						
ПК-7	Владеет навыками создания новых услуг в сфере сервиса с учетом современных технологий и методов проектирования. (контрольная работа)	Верно, и в полном объеме владеет навыками создания новых услуг в сфере сервиса с учетом современных технологий и методов проектирования.	С незначительными замечаниями владеет навыками создания новых услуг в сфере сервиса с учетом современных технологий и методов проектирования.	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками создания новых услуг в сфере сервиса с учетом современных технологий и методов проектирования.	Не владеет навыками создания новых услуг в сфере сервиса с учетом современных технологий и методов проектирования.	5
<i>ИТОГО</i>						40

Шкала оценивания:
для экзамена:

Оценка	Баллы	Уровень сформированности компетенции
Отлично	34-40	высокий
Хорошо	28-33	хороший
Удовлетворительно	20-27	достаточный
Неудовлетворительно	19 и менее	недостаточный

Шкала оценивания:

для зачета:

Оценка	Баллы	Уровень сформированности компетенции
зачтено	22-40	достаточный
незачтено	21 и менее	недостаточный

2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации

2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации

Вопросы к зачету/экзамену:

1. Понятие услуги
2. Четыре характеристики услуги
3. Особенности сферы услуг с точки зрения производства
4. Факторы, которые необходимо учитывать при разработке услуг
5. Общие признаки классификации предприятий сферы обслуживания
6. Дать характеристику признака: форма собственности
7. Дать характеристику признака: вид юридического лица
8. Дать характеристику признака: форма организации, мощность предприятия
9. Дать характеристику признака: форма организации, тип производства
10. Специфические классификационные признаки
11. Функции, выполняемые предприятиями сферы обслуживания
12. Понятия «услуга» и «товар»
13. Типы услуг
14. Классификация видов услуг
15. Специфические особенности сферы бытовых услуг
16. Направления проведения проектных работ
17. Целевые задачи при проектировании предприятия
18. Элементы, необходимые при создании предприятия
19. Перечислить принципы проектирования
20. Раскройте принципы проектирования: анализ создания стоимости, целостный характер проектирования
21. Раскройте принципы проектирования: поэтапный подход, экономическая эффективность предприятия
22. Раскройте принципы проектирования: принцип вариантности, систематизация и унификация
23. Перечислите типовые варианты проектирования
24. Раскройте вариант проектирования: проектирование нового предприятия
25. Раскройте вариант проектирования: расширение существующих предприятий
26. Раскройте вариант проектирования: сокращение размеров предприятий
27. Раскройте вариант проектирования: реинжиниринг и ревитализация
28. Понятие «продуктовая политика»
29. Проблемы и задачи, решаемые продуктовой политикой

30. Цели и задачи продуктовой политики
31. Вопросы при оценке идей новой услуги
32. Категории новизны услуги
33. Специфические подходы к управлению сервисным продуктом
34. Ключевые стратегии управления спросом на услугу и анализ факторов, влияющих на его колебания

Типовые контрольные задания:

1. Рассчитать площадь, занятую оборудованием и общую площадь предприятия по ремонту колес автотранспортного средства
Разработать генеральный план предприятия сервиса
2. Основные понятие услуг в сфере торговли виды функций классификация услуг
Рассмотреть основные виды оборудования, применяемого в продуктовом магазине
3. Разработать технологический процесс оказания услуг в продуктовом магазине
Разработать план размещения оборудования в продуктовом магазине

Образцы тестовых заданий для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы:

1. Количество стадий разработки технорабочего проекта
 - а) одна
 - б) две
 - в) три
 - г) четыре
 - д) пять
2. Принцип проектирования процесса оказания услуг во времени: сочетание отдельных элементов производственного процесса, которое выражается в их определенном количественном отношении друг с другом
 - а) дифференциации
 - б) комбинирования
 - в) пропорциональности
 - г) прямооточности
 - д) специализации
3. Полная прямооточность достигается путём пространственного расположения операций и частей производственного процесса
 - а) в порядке, обратном технологическому процессу
 - б) в порядке убывания мощности производственных цехов
 - в) в порядке возрастания мощности производственных цехов

г) в порядке следования технологических операций

4. Принцип территориального размещения предприятий сервиса: «рациональное размещение предприятий сервиса»

а) расположение предприятий равномерно по всей территории с учетом плотности населения

б) территориального сближение предприятий сервиса разного профиля с целью обеспечения удовлетворения комплексного спроса на услуги

в) наиболее близкое размещение к потребителям, обеспечивая высокую эффективность капитальных вложений

г) деление предприятий сервиса на местные и общегородские с учетом их функционального значения

5. К градостроительным факторам, учитываемым при территориальном размещении предприятий сервиса относятся

а) направление и интенсивность основных потоков движения общественного и индивидуального транспорта

б) необходимость снижения совокупных затрат времени на посещение предприятий сервиса

в) достижение высокого качества обслуживания

г) размещение мест приложения труда, а также административных, культурных и спортивных центров

6. Осуществляемое по единому утвержденному в установленном порядке новому проекту строительство дополнительных производств на действующем предприятии

а) новое строительство

б) расширение действующего предприятия

в) модернизация

г) реконструкция

д) капитальный ремонт

7. Состав служащих, работающих непосредственно на производстве и в аппарате управления предприятием - это

а) вспомогательные рабочие

б) счетно-конторский персонал

в) производственные рабочие

г) инженерно-технические работники

д) младший обслуживающий персонал

Литература для подготовки к зачету/экзамену:

а) основная литература:

1. Инновационная маркетинговая деятельность в сфере услуг: Учебное пособие / Казаков С.П. - М.:ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 398 с.: - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/561271>

2. Интернет-маркетинг санаторно-курортных услуг: Учебное пособие /Ветитнев А.М., Ашкинадзе Я.А., 2-е изд., стереотипное - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 160 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/544271>

б) дополнительная литература:

1. Контроль качества продукции и услуг в общественном питании / Цопкало Л.А., Рождественская Л.Н. - Новосиб.: НГТУ, 2013. - 230 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/548142>

Промежуточная аттестация

2.2. Комплект экзаменационных билетов для проведения промежуточной аттестации

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Направление подготовки (специальность): 43.03.01 Сервис
Направленность: «Сервис транспортных средств»
Дисциплина: «Проектирование процесса предоставления услуг»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Понятие услуги
2. Четыре характеристики услуги
3. Особенности сферы услуг с точки зрения производства

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2

1. Факторы, которые необходимо учитывать при разработке услуг
2. Общие признаки классификации предприятий сферы обслуживания
3. Дать характеристику признака: форма собственности

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3

1. Дать характеристику признака: вид юридического лица
2. Дать характеристику признака: форма организации, мощность предприятия
3. Дать характеристику признака: форма организации, тип производства

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4

1. Специфические классификационные признаки
2. Функции, выполняемые предприятиями сферы обслуживания
3. Понятия «услуга» и «товар»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5

1. Типы услуг
2. Классификация видов услуг
3. Специфические особенности сферы бытовых услуг

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6

1. Направления проведения проектных работ
2. Целевые задачи при проектировании предприятия
3. Элементы, необходимые при создании предприятия

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7

1. Перечислить принципы проектирования
2. Раскройте принципы проектирования: анализ создания стоимости, целостный характер проектирования
3. Раскройте принципы проектирования: поэтапный подход, экономическая эффективность предприятия

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 8

1. Раскройте принципы проектирования: принцип вариантности, систематизация и унификация
2. Перечислите типовые варианты проектирования
3. Раскройте вариант проектирования: проектирование нового предприятия

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 9

1. Раскройте вариант проектирования: расширение существующих предприятий
2. Раскройте вариант проектирования: сокращение размеров предприятий
3. Раскройте вариант проектирования: реинжиниринг и ревитализация

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 10

1. Понятие «продуктовая политика»
2. Проблемы и задачи, решаемые продуктовой политикой
3. Цели и задачи продуктовой политики

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 11

1. Вопросы при оценке идей новой услуги
2. Специфические подходы к управлению сервисным продуктом
3. Ключевые стратегии управления спросом на услугу и анализ факторов, влияющих на его колебания

Промежуточная аттестация
Комплект тестовых заданий для проведения зачета/экзамена по дисциплине

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Направление подготовки (специальность): 43.03.01 Сервис
Направленность: «Сервис транспортных средств»
Дисциплина: «Проектирование процесса предоставления услуг»

Тестовые задания для проверки уровня обученности ЗНАТЬ:

1. Процесс создания информационной модели будущего предприятия сервиса, которая представляется в виде технической документации установленной формы

- а) моделирование предприятия сервиса
- б) проектирование предприятия сервиса
- в) организация производства на предприятии сервиса
- г) организация обслуживания на предприятии сервиса

2. Организационное обеспечение технологии проектирования предприятия сервиса решает задачи

- а) выпуска проектной продукции высокого качества в установленные сроки
- б) применения передовых методов проектирования на базе унификации решений
- в) широкого использования математических методов, создания локальных сетей и САПРов
- г) установления требований к специализации, квалификации и составу исполнителей проекта

3. Перед методическим обеспечением технологии проектирования предприятия сервиса стоят задачи

- а) выпуска проектной продукции высокого качества в установленные сроки
- б) применения передовых методов проектирования на базе унификации решений
- в) оптимизации затрат, труда, времени, ресурсов
- г) установления требований к специализации, квалификации и составу исполнителей проекта

4. Кадровое обеспечение технологии проектирования предприятия сервиса решает задачи

а) выпуска проектной продукции высокого качества в установленные сроки

б) применения передовых методов проектирования на базе унификации решений

в) широкого использования математических методов, создания локальных сетей и САПРов

г) оптимизации затрат, труда, времени, ресурсов

д) установления требований к специализации, квалификации и составу исполнителей проекта

5. Элемент процесса оказания услуг, который не является объектом проектирования в рамках изучения дисциплины

а) процессы производства услуги

б) процессы обслуживания потребителей

в) предприятие сервиса как организационная структура

г) процессы технического обслуживания оборудования предприятия сервиса

д) предприятие сервиса как архитектурно-строительное решение

Тестовые задания для проверки уровня обученности УМЕТЬ:

1. Факторы, обуславливающие требования законодательства к проектированию процесса оказания услуг, наличие программ развития сферы услуг

а) политические

б) географическо-климатические

в) экономические

г) социально-культурные

д) развитие научно-технического прогресса

2. Внешние факторы, влияющие на проектирование процесса оказания услуг

а) финансовые возможности заказчика проекта

б) технология производства услуг

в) территориальное размещение предприятия сервиса

г) развитие научно-технического прогресса

3. Внутренние факторы, влияющие на проектирование процесса оказания услуг

а) политические

б) территориальное размещение предприятия сервиса

в) социально-культурные

г) развитие научно-технического прогресса

4. Факторы, определяющие возможность применения современных материалов, оборудования и технологий при проектировании

- а) экономические
- б) географическо-климатические
- в) социально-культурные
- г) развитие научно-технического прогресса
- д) политические

Тестовые задания для проверки уровня обученности ВЛАДЕТЬ:

1. Факторы, связанные с традициями потребления услуг населением, его денежными доходами, развитием культуры потребления и социальным статусом

- а) экономические
- б) географическо-климатические
- в) социально-культурные
- г) развитие научно-технического прогресса
- д) политические

2. Факторы, которые связаны с рыночной конъюнктурой, темпами развития экономики, ситуацией на рынке строительных и производственных материалов

- а) экономические
- б) географическо-климатические
- в) социально-культурные
- г) развитие научно-технического прогресса
- д) политические

3. Нормативно-технические документы, устанавливающие обязательные требования, определяющие цели, которые должны быть достигнуты, и принципы, которыми необходимо руководствоваться

- а) своды правил по проектированию и строительству (СП)
- б) государственные стандарты Российской Федерации в области строительства (ГОСТ Р)
- в) строительные нормы и правила Российской Федерации (СНИП)
- г) территориальные строительные нормы (ТСН)

2.3. Критерии оценки для проведения зачета/экзамена по дисциплине

После завершения тестирования на зачете на мониторе компьютера высвечивается результат – процент правильных ответов. Результат переводится в баллы и суммируется с текущими семестровыми баллами.

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине, предусматривающей в качестве формы промежуточной аттестации зачет, включают две составляющие.

Первая составляющая – оценка регулярности и своевременности качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение семестра (сумма не более 80 баллов).

Вторая составляющая – оценка знаний студента на зачете (не более 20 баллов).

Перевод полученных итоговых баллов в оценки осуществляется по следующей шкале:

- с 55 до 100 баллов – «зачтено»;
- менее 55 баллов – «незачтено».

Если студент при тестировании отвечает правильно менее, чем на 55 %, то автоматически выставляется оценка «незачтено» (без суммирования текущих рейтинговых баллов), а студенту назначается переэкзаменовка в дополнительную сессию.

После завершения тестирования на экзамене на мониторе компьютера высвечивается результат – процент правильных ответов. Результат переводится в баллы и суммируется с текущими семестровыми баллами.

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине, предусматривающей в качестве формы промежуточной аттестации экзамен, включают две составляющие.

Первая составляющая – оценка регулярности и своевременности качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение семестра (сумма не более 60 баллов).

Вторая составляющая – оценка знаний студента на экзамене (не более 40 баллов).

Перевод полученных итоговых баллов в оценки осуществляется по следующей шкале:

- с 86 до 100 баллов – «отлично»;
- с 71 до 85 баллов – «хорошо»;
- с 50 до 70 баллов – «удовлетворительно»

Если студент при тестировании отвечает правильно менее, чем на 50 %, то автоматически выставляется оценка «неудовлетворительно» (без суммирования текущих рейтинговых баллов), а студенту назначается переэкзаменовка в дополнительную сессию.

2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине

Общая процедура оценивания определена Положением о фондах оценочных средств.

1. Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности общекультурных и профессиональных компетенций студента, уровней обученности: «знать», «уметь», «владеть».

2. При сдаче экзамена/зачета:

– профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, при выполнении тестовых заданий, практических работ;

– степень владения профессиональными умениями, уровень сформированности компетенций (элементов компетенций) – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

3. Результаты промежуточной аттестации фиксируются в баллах. Общее количество баллов складывается из следующего:

- до 60% от общей оценки за выполнение практических заданий,
- до 30% оценки за ответы на теоретические вопросы,
- до 10% оценки за ответы на дополнительные вопросы

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО
КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
(МОДУЛЮ)**

ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность: «Сервис транспортных средств»

1. Материалы для текущего контроля

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА

по дисциплине «Проектирование процесса предоставления услуг»

Тема: Проектирование сферы услуг

Цель: формирование собственной тактики и стратегии развития сферы услуг

Сфера услуг выбирается студентами в зависимости от специализации: сфера транспортных средств, сфера торговли и сфера индустрии моды и красоты.

Работа выполняется по данному плану.

1 этап – формализация идеи

Организация нового предприятия может проходить в следующих формах: создание нового предприятия, покупка предприятия, аренда с правом выкупа.

Анализ рынка в целях определения спроса на конкретный продукт требует больших затрат времени и средств и охватывает:

- анализ планов производства и развития соответствующей сферы услуг, осуществляемый путем анкетирования персонала организаций;
- анализ потребления товаров и услуг, основанный на выборочной опросе основных групп потребителей;
- анализ торговли, проводимый среди владельцев торговых предприятий.

Любой проект начинается с формирования идеи продукта. Задача состоит в том, чтобы достаточно полно представить в плане важнейшие характеристики предлагаемого на рынок продукта.

Любой продукт в реальном исполнении имеет ряд характеристик, которые необходимо описать. В частности:

- какую именно потребность удовлетворяет предлагаемый продукт;
- как производится этот товар или оказываемая услуга;
- характеристика спроса на предлагаемый продукт;
- преимущества и слабые стороны продукта;
- предлагаемый срок жизненного цикла продукта;
- предлагаемые средства продвижения и каналы сбыта продукта;
- перспективы сбыта данного продукта.

Идея имеет существенные особенности. Так процесс формализации идеи содержит:

- накопление – результат осмысления окружающей действительности: рыночной ситуации, поведения потребителей, научных прогнозов, уровня развития техники и технологии.

- отбор - отбор конкретных идей из накопленного отбора осуществляется по критериям: эффективность идеи; цены; перспективы завоевания прочного положения на рынке; длительность подготовительного периода; размеры и источники требуемого объема финансирования; степень доступности сырья, материалов, оборудования, производственных помещений, земельного участка необходимого для реализации идеи; наличие рабочей силы требуемого профиля и достаточного уровня квалификации.

- сравнительный анализ.

2 этап – Разработка положений и условий работы предприятия.

Выбранная актуальная услуга должна содержать обоснование своевременности и перспективности сервисной деятельности, название компании, фирменный стиль, месторасположение.

Название и порядок работы

Название фирмы сопровождает компанию с момента рождения и на протяжении существования. Поэтому важно правильно назвать фирму в момент ее образования.

Название может подчеркнуть серьезность фирмы, а может быть остроумным, привлекающим к фирме внимание.

Придумать название новой компании можно ориентируясь на следующие правила:

- название должно быть приятным;
- уникальность названия;
- должно быть запоминающимся;
- должно устанавливать коммуникационный процесс с потенциальным клиентом;
- не должно содержать в себе негативных ассоциаций;
- должно быть интернациональным.

Фирменный стиль

Фирменный стиль - совокупность мероприятий и ряда приемов (графических, цветовых, языковых и т.д.), которые обеспечивают уникальность фирмы, ее изделий, услуг и воспринимаются наблюдателем, а также противопоставляют фирму и ее изделия конкурентным товарам.

Основные элементы фирменного стиля – цветографические:

- логотип;
- цвет;
- шрифт;
- фирменный бланк;
- визитная карточка.

Местоположение

Выбор наиболее эффективного месторасположения осуществляется последовательной разработкой альтернативных вариантов размещения предприятия и его подразделений. В качестве альтернативных вариантов размещения может рассматриваться конкретное географическое пространство и способ оформления размещения (покупка, аренда, договор о совместном использовании).

Факторы, месторасположения предприятия объединяются в четыре группы:

- ориентированные на ресурсную базу;
- ориентированные на производство;
- ориентированные на сбыт;
- устанавливаемые государством и местными органами власти.

Особыми факторами выбора месторасположения предприятия можно считать:

- для сферы производства – близость к транспортным магистралям, наличие сырья и близость к поставщикам, близость заказчиков, наличие складских помещений, обеспеченность трудовыми ресурсами, спрос и предложение на рынках.

- для сферы услуг

- потребительский профиль района, плотность и демографическая структура населения, транспортные связи, уровень и динамика спроса на услуги, частота пользования услугами, потенциал и размещение действующих предприятий сферы услуг, состояние и перспективы развития района.

Влияние на выбор месторасположения предприятия оказывают следующие факторы:

- наличие удобных подъездных путей;
- величина транспортных расходов;
- имидж места;
- возможность привлечения квалифицированного персонала для работы.

Персонал

В настоящее время существуют различные технологии и методики, позволяющие определить общую пригодность человека к работе в системе «человек-человек».

Есть общие свойства характера и работоспособности, без которых деятельность в сфере услуг затруднительна. Это:

- коммуникабельность и умение найти общую линию поведения с любым человеком;
- гибкость поведения: терпеливость в одних ситуациях и расторопность в других;
- искренняя заинтересованность в клиентах;
- умение ненавязчиво подвести клиента к нужному решению.

Студент самостоятельно определяет требования, предъявляемые к работникам (квалификация, пол, возраст, образование, специальные навыки, наличие лицензий или сертификатов.

Поставщики

При выборе поставщиков важно глубоко и всесторонне изучить их деятельность и их потенциал, с тем чтобы суметь построить с ними такие отношения, которые обеспечивали бы организации максимум силы во взаимодействии с поставщиками. Конкурентная сила поставщика зависит от следующих факторов:

- уровень специализированности поставщика;
- величина стоимости для поставщика переключения на других клиентов;
- степень специализированности покупателя в приобретении определенных ресурсов;
- концентрированность поставщика на работе с конкретными клиентами;
- важность для поставщика объема поставки.

При изучении поставщиков материалов и комплектующих в первую очередь следует обращать внимание на следующие характеристики их деятельности:

- стоимость поставляемого товара;
- гарантия качества поставляемого товара;
- временной график поставки товаров;
- пунктуальность и обязательность выполнения условий поставки товаров.

3 этап - Предложения по развитию и совершенствованию выбранного вида услуг

1. Определить перспективы развития предприятия, оказывающего услуги на основании проведенного анализа внешней и внутренней среды организации с учетом рыночного спроса, с возможностями самой фирмы.

Возможность развития предприятия сферы услуг за счет увеличения производственной мощности, диверсификации услуг, развития дополнительных услуг и др.

2. Предложить основные виды услуг, которые будут актуальными и своевременными и на которые стоит ориентироваться при развитии предприятия сервиса (например, введение новой услуги, совершенствование действующих, формирование пакета услуг и т.д.)

3. Дать рекомендации по проведению организационных изменений в структуре предприятия сервиса (изменение в штатном расписании; реформирование отдела, службы, бюро; сокращение численности, новая система управления).

На основании рекомендаций студент предлагает возможные пути решения основного направления развития предприятия сферы услуг.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если работа выполнена в полном объеме без ошибок;
- оценка «хорошо» если работа выполнена в полном объеме без ошибок;
- оценка «удовлетворительно» если работа выполнена в полном объеме со значительными ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» если работа не выполнена в полном объеме и имеет значительные ошибки.

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

**КОМПЛЕКТ ВОПРОСОВ ДЛЯ УСТНОГО И ПИСЬМЕННОГО
ОПРОСА**

по дисциплине « Проектирование процесса предоставления услуг»

Вариант 1

1. Понятие услуги
2. Раскройте принципы проектирования: анализ создания стоимости, целостный характер проектирования

Вариант 2

1. Четыре характеристики услуги
2. Элементы, необходимые при создании предприятия

Вариант 3

1. Факторы, которые необходимо учитывать при разработке услуг
2. Перечислите типовые варианты проектирования

Вариант 4

1. Общие признаки классификации предприятий сферы обслуживания
2. Раскройте вариант проектирования: сокращение размеров предприятий

Вариант 5

1. Типы услуг
2. Цели и задачи продуктовой политики

Вариант 6

1. Направления проведения проектных работ
2. Проблемы и задачи, решаемые продуктовой политикой

Вариант 7

1. Направления проведения проектных работ
2. Проблемы и задачи, решаемые продуктовой политикой

Вариант 8

1. Особенности сферы услуг с точки зрения производства
2. Целевые задачи при проектировании предприятия

Вариант 9

1. Перечислить принципы проектирования
2. Понятие «продуктовая политика»

Вариант 10

1. Функции, выполняемые предприятиями сферы обслуживания
2. Понятия «услуга» и «товар»

Вариант 11

1. Специфические классификационные признаки
2. Раскройте вариант проектирования: проектирование нового предприятия

Вариант 12

1. Дать характеристику признака: форма организации, мощность предприятия
2. Категории новизны услуги

Вариант 13

1. Дать характеристику признака: вид юридического лица
2. Специфические особенности сферы бытовых услуг

Вариант 14

1. Вопросы при оценке идей новой услуги
2. Раскройте вариант проектирования: расширение существующих предприятий

Вариант 15

1. Раскройте вариант проектирования: реинжиниринг и ревитализация
2. Понятие услуги

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если, вопросы раскрыты верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» если, вопросы раскрыты, с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» если, вопросы раскрыты на базовом уровне, с ошибками, которые при дополнительных вопросах исправляет;
- оценка «неудовлетворительно» если, вопросы раскрыты с большим количеством ошибок;

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

ТЕМЫ ЭССЕ (РЕФЕРАТОВ, ДОКЛАДОВ)

по дисциплине «Проектирование процесса предоставления услуг»

Темы эссе:

1. Основы проектирования и организация производственных процессов.
2. Структура процесса предоставления услуг.
3. Показатели оценки уровня эффективности сервисной деятельности предприятия.
4. Проектирование системы организации труда на предприятиях сервиса.
5. Принципы организации контактной зоны сервисного предприятия
6. Организация системы мотивации сотрудников предприятия сферы сервиса.
7. Методы расчета основных организационно-проектировочных решений предприятий сервиса.
8. Инфраструктура предприятий сферы сервиса.
9. Организация контроля качества услуг на предприятии сферы сервиса
10. Принципы и формы организации производственных процессов на предприятии сферы сервиса.

Темы докладов:

1. Зарубежный опыт организации эффективной деятельности предприятий сферы услуг.
2. Разработка процесса предоставления услуг по ремонту и техническому обслуживанию автомобилей.
3. Разработка процесса предоставления туристических услуг.
4. Разработка процесса предоставления санаторно-оздоровительных услуг
5. Разработка процесса предоставления услуг по изготовлению и ремонту мебели.

Темы рефератов:

1. Технология производства услуг в зависимости от вида предприятия сервиса
2. Здания и сооружения предприятий сервиса.
3. Техничко-экономическое обоснование проекта.
4. Производственная мощность сервисного предприятия.
5. Производственная программа сервисного предприятия.
6. Выбор места размещения сервисного предприятия.
7. Генеральный план сервисного предприятия.
8. Организация отопления зданий предприятий сервиса.
9. Организация водоснабжения и водоотведения предприятий сервиса.
10. Организация воздухообмена в помещениях зданий и сооружений.
11. Организация электроснабжения предприятий сервиса.
12. Организация газоснабжения предприятий сервиса.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

2. Материалы для проведения текущей аттестации

Текущая аттестация 1

**АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №1 (в форме контрольной работы)

по дисциплине «Проектирование процесса предоставления услуг»

Задание 1. Дать характеристику технологического процесса оказания услуг швейного ателье.

Рассмотреть основные требования, предъявляемые к помещениям данного типа (освещение, температурный режим, вентиляция и т.д.).

Задание 2. Рассмотреть основные виды оборудования, сырья и материалов, используемых при оказании услуг швейного ателье.

Разработать структуру технологического процесса оказания услуги

Задание 3. Рассчитать площадь, занятую оборудованием и общую площадь предприятия швейного ателье.

Разработать схему помещения для оказания данного вида услуги.

Задание 4. Дать характеристику технологического процесса оказания услуг по пошиву и ремонту одежды

Рассмотреть основные требования, предъявляемые к помещениям данного типа (освещение, температурный режим, вентиляция и т.д.).

Задание 5. Рассмотреть основные виды оборудования, сырья и материалов, используемых при оказании услуг по пошиву и ремонту одежды.

Разработать структуру технологического процесса оказания услуги

Задание 6. Рассчитать площадь, занятую оборудованием и общую площадь предприятия по пошиву и ремонту одежды.

Разработать схему помещения для оказания данного вида услуги.

Задание 7. Разработать технологический процесс ремонта колес автотранспортного средства.

Рассмотреть основные виды оборудования, инструмента и приборов, необходимых для реализации технологического процесса оказания услуги

Задание 8. Разработать план размещения оборудования и оснастки на участке ремонта колес автотранспортного средства

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

Текущая аттестация 2

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №2 (в форме контрольной работы)

по дисциплине «Проектирование процесса предоставления услуг»

1. Приведите в соответствие термины и определения сервиса

Термины	Определения сервиса
1. Процесс оказания услуг	1. Составная часть организационного проектирования предприятий сферы сервиса
2. Проектирование процесса оказания услуг	2. Комплекс работ по созданию предприятия, формированию структуры, организации процессов и системы менеджмента и обеспечению их всем необходимым
3. Организационное проектирование	3. Сочетание живого труда, предметов и орудий труда в пространстве и времени, функционирующих для удовлетворения потребностей производства

(В ответ введите номера верных пар пунктов через пробел)

2. Определите соответствие показателей производственной программы (ПП) их определениям

Показатели ПП	Определения показателей ПП
1. Подготовительный этап основного процесса	1. Процесс преобразования предмета труда путем изменения его форм и/или размеров, состояния и/или потенциала в соответствии с плановым документом или творческим замыслом
2. Подготовительный этап основного процесса	2. Подготовка исследователем, рабочего места для проведения экспериментов.
3. Преобразующий этап основного процесса	3. Процесс подготовки живого труда в пространстве и времени и орудия труда для преобразования предмета труда в полезный продукт.
4. Преобразующий этап основного процесса	4. Проверка шофером узлов грузового автомобиля в соответствии с производственным заданием.

(В ответ введите номера верных пар пунктов через пробел)

3. Выбрать технические факторы ресурсосбережения. (Указать правильные пункты)

1. Применение технологий, обеспечивающих минимальные потери материалов
2. Сокращение цикла от получения до использования ресурсов

3. Улучшение качества применяемых ресурсов и создание материалов с заранее заданными свойствами
4. Улучшение условий труда и отдыха работников
5. Совершенствование технологических режимов переработки сырья

4. Определите соответствие терминов организации производства и их определения

Термины организации производства	Определения терминов
1. Предмет труда	1. Длительность производственного цикла состоит из
2 Орудие труда	2. Предмет, над которым работает человек для создания промежуточного, или конечного продукта с целью удовлетворения определенных потребностей
3. Рабочего времени и времени перерывов	3. Часть средств производства или основного капитала, с помощью или посредством которых человек воздействует на предмет труда

(В ответ введите номера верных пар пунктов через пробел)

5. Производственная программа предприятия определяет (на основе выявленной потребности рынка, имеющихся заказов потребителей, расчетов производственной мощности) (Указать номер неправильного пункта)

1. номенклатуру,
2. спецификацию,
3. ассортимент,
4. количество,
5. сроки изготовления продукции.

6. Определите соответствие показателей производственной программы (ПП) их определениям

Показатели ПП	Определения показателей ПП
1.Вспомогательный процесс	1. Процесс, конкретно не связанный с данным предметом труда, обеспечивающий нормальное протекание основных и вспомогательных процессов путем оказания транспортных услуг и т. п.
2 Заключительный этап основного процесса	2. Процесс подготовки преобразованного предмета труда к приобретению им формы товара для отправки или сдачи заказчику (комиссии). Сборка, испытания, сертификация, упаковка товара.
3.Обслуживающий процесс	3. Процесс, способствующий нормальному протеканию основного процесса по преобразованию предмета труда и связанный с обеспечением основного процесса оборудованием, приспособлениями и др.

(В ответ введите номера верных пар пунктов через пробел)

7. Выбрать технические факторы ресурсосбережения. (Указать правильные пункты)

1. Применение технологий, обеспечивающих минимальные потери материалов
2. Сокращение цикла от получения до использования ресурсов

3. Улучшение качества применяемых ресурсов и создание материалов с заранее заданными свойствами
4. Улучшение условий труда и отдыха работников
5. Совершенствование технологических режимов переработки сырья

8. Этапы организационного проектирования: (Указать правильные пункты)

1. формулирование идеи организационного проектирования на основе маркетинговых исследований;
2. разработка схемы снабжения;
3. организационное проектирование структуры;
4. системный анализ и структуризация проблемы (объекта);
5. разработка производственной структуры организации;
6. разработка организационной структуры организации

9. Основные производственные процессы подразделяются на: (Указать правильные пункты)

1. вспомогательные;
2. подготовительные;
3. преобразующие;
4. заключительные.

Определите соответствие показателей производственной программы (ПП) их определениям

Показатели ПП	Определения показателей ПП
1. Геомагнитное поле	1. Относится к естественным факторам, воздействующим на окружающую среду
2. Подготовительный этап основного процесса	2. Подготовка исследователем, рабочего места для проведения экспериментов.
3. Геомагнитное поле	3. Всепроникающий и всеохватывающий фактор, воздействующий на все живое, включая человека
4. Преобразующий этап основного процесса	4. Проверка шофером узлов грузового автомобиля в соответствии с производственным заданием.

(В ответ введите номера верных пар пунктов через пробел)

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.