МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Шуйский филиал ИвГУ

Кафедра технологии, экономики и сервиса

ОДОБРЕНО:

Руководитель ОП

(подпись) О.Н. Рябова

«22» июня 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕСА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Уровень высшего образования:	бакалавриат
Квалификация выпускника:	бакалавр
Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) образовательной программы:	Сервис в торговле

Шуя

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Проектирование процесса предоставления услуг» являются формирование у студентов комплекса знаний о принципах и методах проектирования продукции и услуг в сервисе торговли, а также осуществление практической подготовки обучающихся посредством выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы.

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Проектирование процесса предоставления услуг» является обязательной для изучения; относится к части формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин Б1.

Успешное освоение данной дисциплины будет способствовать готовности студентов к прохождению производственных практик – сервисной практики, преддипломной практики; подготовке к сдаче и сдаче государственного экзамена, выполнению и защите выпускной квалификационной работы.

Студент, приступающий к изучению данной дисциплины, должен:

Знать:

- содержание ключевых понятий сервисной деятельности;
- основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности;
- основные категории и понятия экономики;
- номинативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи;
- нормы официально-деловой речи;
- основные социально-психологические особенности работы в коллективе.

Уметь:

- использовать основные положения и методы экономической науки в профессиональной деятельности;
- использовать различные способы оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах;
- вести поиск информации в различных ресурсах;
- определять спрос на существующие услуги предприятий; выполнять анализ эффективности маркетинговых мероприятий;
- оценивать конкурентоспособность, предоставляемых услуг.

Владеть:

- способами оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах;
- грамотной, логически верно и аргументированно построенной устной и письменной речью;
- навыками самостоятельного и грамотного поиска информации в различных источниках;
- способами выявления и оценки индивидуально-психологических качеств и методами достижения более высокого уровня их развития;
- вопросами правового регулирования деятельности предприятий сервиса.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

3.1. Компетенции, формированию которых способствует данная дисциплина

При реализации дисциплины формируются следующие компетенции в соответствии с

ФГОС ВО по данному направлению подготовки:

а) универсальные компетенции (УК) и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, исходя из действующих правовых норм. УК-2.2. Определяет ресурсное обеспечение для достижения поставленной цели. УК-2.3. Оценивает вероятные риски и ограничения в решении поставленных задач. УК-2.4. Определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач.

б) общепрофессиональные компетенции (ОПК) и индикаторы их достижения:

–

в) профессиональные компетенции (ПК) и индикаторы их достижения:

Код и наименование профессиональной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основания включения в перечень планируемых результатов освоения ОП и установления индикаторов достижения ПК
Тип задач профессиональной деятельности: сервисный		
ПК-1. Способен к реализации организационных решений управленческой деятельности предприятий сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей	ПК-1.1. Организует сервисную систему обслуживания с потребителем на основе материальных и финансовых затрат. ПК-1.2. Контролирует материально-техническое обеспечение деятельности работников торговых предприятий. ПК-1.3. Реализует бизнес-процессы предприятий сферы торговли.	Анализ отечественного и зарубежного опыта 40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса 33.008 Руководитель предприятия питания 07.002 Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией

		07.005 Специалист административно-хозяйственной деятельности

3.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения формируемых компетенций

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

– нормативно-правовые акты, регулирующие отношения в сфере проектной деятельности (УК-2 (индикаторы 1,2,3,4);

– особенности проектного мышления (УК-2 (индикаторы 1,2,3,4);

– основные этапы проектирования, их последовательность и взаимосвязь (УК-2 (индикаторы 1,2,3,4);

– разновидности рисков и ограничений в проектной деятельности (УК-2 (индикаторы 1,2,3,4);

– общие правила, основные методы и приемы сервисной системы обслуживания в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей на основе материальных и финансовых затрат (ПК-1 (индикаторы 1,2,3).

Уметь:

– выделять в поставленной цели основные смысловые и структурные компоненты (УК-2 (индикаторы 1,2,3,4);

– формулировать задачи на основе этапов получения промежуточных результатов (УК-2 (индикаторы 1,2,3,4);

– определять совокупность необходимых ресурсов для реализации каждой задачи (УК-2 (индикаторы 1,2,3,4);

– оценивать уровень и качество каждого ресурса, обеспечивающего выполнение определенной задачи (УК-2 (индикаторы 1,2,3,4);

– выявлять возможности преодоления рисков и ограничений с учетом имеющихся ресурсов и резервов (УК-2 (индикаторы 1,2,3,4);

– проектировать процесс решения каждой задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2 (индикаторы 1,2,3,4);

– анализировать и оценивать материально-техническое обеспечение деятельности работников сервисной организации (ПК-1 (индикаторы 1,2,3).

Владеть:

– приемами декомпозиции цели, используя вариативные трактовки задач, конкретизирующих различные пути достижения поставленной цели (УК-2 (индикаторы 1,2,3,4);

– способами определения резервов, использование которых может компенсировать недостаток имеющихся ресурсов (УК-2 (индикаторы 1,2,3,4);

– способами решения конкретных задач проекта на уровне заявленного качества и за установленное время (УК-2 (индикаторы 1,2,3,4);

– навыками публичного представления результатов решения конкретной задачи проекта (УК-2 (индикаторы 1,2,3,4);

– навыком реализации бизнес-процессов сервисных организаций (ПК-1 (индикаторы 1,2,3).

4. Объём и содержание дисциплины

Очная форма обучения
Объём дисциплины составляет 8 зачётные единицы (216 час.)
Контактная работа 89,08 час.
Самостоятельная работа 126,92 час.
Практическая подготовка 135,5 час.

Виды учебных занятий и формы промежуточной аттестации	6 сем.		7 сем.		8 сем.	
	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося
Лекции	12	30	9	26,75	18	45
Практические занятия	12		18		18	
Зачет	-	-	0,25	-		
Групповые консультации перед экзаменом	-	-	-	-	1,5	-
Экзамен	-	-	-	-	0,33	25,17
Всего	24	30	27,25	26,75	37,83	70,17

Заочная форма обучения
Объём дисциплины составляет 8 зачётные единицы (216 час.)
Контактная работа 23,08 час.
Самостоятельная работа 192,92 час.
Практическая подготовка 139,5 час.

Виды учебных занятий и формы промежуточной аттестации	4 курс		5 курс	
	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося
Лекции	3	102	7,5	81,75
Практические занятия	3		9	
Зачет	-	-	0,25	2,75
Экзамен	-	-	0,33	6,42
Всего	6	102	17,08	90,92

4.1. Содержание дисциплины по разделам (темам), соотнесенное с видами и объемом учебных занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и объем (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающегося	
				Лаб.	Пр.		
1.	Основы процесса проектирования	6	3	-	3 ПП	10	Подготовка конспектов по теме
2.	Проектирование услуг	6	3 ПП	-	3 ПП	5 ПП	Выполнение практических заданий по теме
3.	Типы процессов	6	3 ПП	-	3 ПП	6 ПП	Подготовка конспектов по теме
4.	Организация основных производственных процессов	6	3	-	3 ПП	9 ПП	Решение практических заданий по теме
Всего за 6 семестр			12		12	30	-
5.	Производственный цикл	7	3 ПП	-	6 ПП	9 ПП	Подготовка конспектов по теме
6.	Основы расчета производственной программы предприятий сервиса	7	1,5 ПП	-	6 ПП	9	Выполнение практических заданий по теме
7.	Проектирование поточного и автоматизированного производства	7	4,5	-	6 ПП	8,75 ПП	КСР – контрольная работа
Всего за 7 семестр			9	-	18	26,75	Зачет
8.	Проектирование процессов оказания услуг по маркетинговым и технико-экономическим критериям	8	3 ПП	-	3	9	Выполнение практических заданий по теме
9.	Порядок согласования проектной документации и сертификация процессов оказания услуг	8	3 ПП	-	3 ПП	6 ПП	Подготовка конспектов по теме
10.	Организация управления оказания услуг	8	3 ПП	-	3 ПП	6 ПП	Выполнение практических заданий по

							теме
11.	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса	8	1,5	-	3 ПП	6 ПП	Подготовка конспектов по теме
12.	Проектирование процесса защиты прав потребителей	8	1,5	-	3 ПП	6 ПП	Выполнение практических заданий по теме
13.	Проектирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	8	3	-	1,5 ПП	6 ПП	Выполнение практических заданий по теме
14.	Проектирование издержек предприятия сферы сервиса	8	3	-	1,5 ПП	6	Выполнение практических заданий по теме
Всего за 8 семестр			18	-	18	45	Экзамен

Заочная форма обучения

№ п/п	**Раздел (тема) дисциплины**	**Курс**	**Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и объем (в часах)**				**Формы текущего контроля успеваемости** **Формы промежуточной аттестации**
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающегося	
				Лаб.	Пр.		
15.	Основы процесса проектирования	4	0,5	-	0,5 ПП	10,5	Подготовка конспектов по теме
16.	Проектирование услуг	4	0,5	-	0,5 ПП	12	Выполнение практических заданий по теме
17.	Типы процессов	4	0,5	-	0,5 ПП	12	Подготовка конспектов по теме
18.	Организация основных производственных процессов	4	0,5 ПП	-	0,5 ПП	13,5 ПП	Решение практических заданий по теме
19.	Производственный цикл	4	0,5 ПП	-	0,5 ПП	18 ПП	Подготовка конспектов по теме
20.	Основы расчета производственной программы предприятий сервиса	4	0,5 ПП	-	-	18 ПП	Выполнение практических заданий по

							теме
21.	Проектирование поточного и автоматизированного производства	4	-	-	0,5 ПП	18 ПП	КСР – контрольная работа
Всего за 4 курс			3		3	102	-
22.	Проектирование процессов оказания услуг по маркетинговым и технико-экономическим критериям	5	1,5 ПП	-	1,5 ПП	12 ПП	Выполнение практических заданий по теме
23.	Порядок согласования проектной документации и сертификация процессов оказания услуг	5	1,5 ПП	-	1,5 ПП	12 ПП	Подготовка конспектов по теме
24.	Организация управления оказания услуг	5	1,5 ПП	-	1,5 ПП	12 ПП	Выполнение практических заданий по теме
25.	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса	5	0,75	-	0,75 ПП	12 ПП	Подготовка конспектов по теме
26.	Проектирование процесса защиты прав потребителей	5	0,75	-	0,75 ПП	6 ПП	Выполнение практических заданий по теме
27.	Проектирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	5	0,75	-	1,5 ПП	18	Выполнение практических заданий по теме
28.	Проектирование издержек предприятия сферы сервиса	5	0,75	-	1,5 ПП	9,75	Выполнение практических заданий по теме
Всего за 5 курс			7,5	-	9	81,75	Зачет, экзамен

4.2. Развернутое описание содержания учебного материала по разделам (темам)

Тема 1. Основы процесса проектирования.

Этапы проектного процесса. Проектирование как творческий процесс. Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятий в сфере сервиса.

Управление процессом проектирования. Пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса. Основные варианты организации системы сервиса. Функции предприятий сервиса и их служб.

Тема 2. Проектирование услуг.

Проектирование изделий и услуг: сходства и различия. Комплексный подход к проектированию. «Новизна» услуг. Этапы, принципы и процесс разработки услуг. Методы проектирования процесса оказания услуг. Оптимальное проектирование процессов оказания услуг.

Тема 3. Типы процессов.

Производственный процесс и его структура. Принципы рациональной организации производственного процесса. Типы процессов и типы производства. Технико-экономическая характеристика типов производства. Особенности стратегии процесса в сервисе.

Тема 4. Организация основных производственных процессов.

Виды производственных процессов. Организация производственных процессов в пространстве и во времени. Характеристика типов организации производства. Методы организации производства. Принципы рационализации процессов.

Тема 5. Производственный цикл.

Ритм производства и производственный цикл. Норма времени на операцию. Операционный цикл. Технологический цикл. Производственный цикл.

Тема 6. Основы расчета производственной программы предприятий сервиса.

Методика расчета объема работ. Расчет производственной мощности предприятия. Расчет численности рабочих и служащих.

Тема 7. Проектирование поточного и автоматизированного производства.

Методы организации производственных процессов. Сущность теории поточного производства. Расчет параметров поточного производства работ. Проектирование поточного производства и его эффективность. Автоматизация производственных процессов

Тема 8. Проектирование процессов оказания услуг по маркетинговым и технико-экономическим критериям

Управление спросом и предложением в сфере сервиса. Применение теории массового обслуживания к согласованию спроса и предложения услуг. Обеспечение высокого качества услуг при проектировании их процессов. Проблемы обеспечения производительности процесса оказания услуги и повышение эффективности при их проектировании.

Тема 9. Порядок согласования проектной документации и сертификация процессов оказания услуг

Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса. Методика сертификации услуг.

Тема 10. Организация и управление процессом оказания услуг

Понятие и структура производственного процесса. Структура процесса оказания услуги. Организация производственного процесса и процесса оказания услуги во времени.

Тема 11. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса

Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры. Организация ремонтного хозяйства. Организация инструментального и энергетического хозяйства и сервиса. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства. Организация Транспортного сервиса.

Тема 12. Проектирование процесса защиты прав потребителей

Понятийный аппарат в области защиты прав потребителя. Зарубежный опыт регулирования защиты прав потребителя в Российской Федерации. Государственное регулирование защиты прав потребителя в РФ. Общества защиты прав потребителя. Судебная защита потребителей. Виды юридической ответственности за нарушения законодательства о защите прав потребителя.

Тема 13. Проектирование потребности в персонале и средствах на оплату труда

Планирование фонда рабочего времени. Планирование численности персонала предприятия. Состав средств на оплату труда. Планирование фонда заработной платы

Тема 14. Проектирование издержек предприятия сферы сервиса

Классификация издержек на выполнение услуг. Состав затрат, включенных в плановую продукции. Смета затрат на производство. стоимость продукции, работ, услуг. Калькулирование себестоимости услуг, работ, услуг.

5. Образовательные технологии, в том числе перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе изучения дисциплины предусматривается использование следующих образовательных технологий, методов обучения и инновационных форм учебных занятий:

1. Информационно-развивающие технологии с использованием использование мультимедийного оборудования при проведении занятий.
2. Развивающие проблемно-ориентированные технологии: работа в команде, междисциплинарное обучение, обучение на основе опыта и другие.
3. Личностно ориентированные технологии обучения: консультации; «индивидуальное обучение»; опережающая самостоятельная работа; изучение студентами нового материала до его изложения преподавателем на лекции и других аудиторных занятиях; подготовка к докладам на студенческих конференциях.

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине: мультимедиа технологии; интерактивная доска, технологии смешанного обучения; интерактивные информационные технологии, облачные технологии, поисковые системы.

В процессе изучения дисциплины используются электронный каталог библиотечно-информационного центра, электронные ресурсы электронных библиотечных систем «Университетская книга» (Режим доступа: www.biblioclub.ru), Электронная библиотечная система Шуйского филиала ИвГУ (www.rucont.ru).

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа нацелена на изучение исследований и источников по теоретическим материалам дисциплины, подготовку к семинарским занятиям, конспектирование учебного материала, научных статей, написание рефератов, выполнение индивидуальных заданий, проработку лекционного материала, выполнение контрольной работы, подготовку к промежуточному контролю.

Практические занятия строятся в форме обсуждения теоретического материала по плану и вопросам, а также материалов, изученных студентами самостоятельно. Задача семинарских занятий – отработать теоретические знания на практике, поэтому программа занятий нацелена на отработку и формирование профессиональных навыков, которые студенты могут применять на практике.

Виды самостоятельной работы студентов:

1) Подготовка и защита реферата по предложенной теме.
2) Доклады и сообщения по тематике семинаров.
3) Составление планов-конспектов по тематике семинаров.
4) Выполнение практических заданий.
5) Выполнение контрольной работы

Полностью весь методический материал по обеспечению самостоятельной работы студентов приводится в Приложении 1 к РП. Доступ к методическим материалам осуществляется через сайт Шуйского филиала ИвГУ, в том числе через ЭБС Шуйского

филиала ИвГУ на платформе «Руконт».

7. Характеристика оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Очная форма обучения

Для текущего контроля успеваемости используются рефераты, контрольная работа.

На зачете (экзамене) по дисциплине «Проектирование процесса предоставления услуг» контролируемые знания, умения и владения, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, проверяются следующими видами оценочных средств: тест, собеседование, творческое задание, используется смешанная форма проведения зачета (экзамена). Максимальное количество баллов, которое возможно получить на зачете (экзамене) – 30 баллов.

Тестирование проводится на зачете (экзамене), на выполнение проверочной работы по тест-билету отводится 30 минут. Тест-билет состоит из 15 заданий.

Критерии оценки. Каждое правильно выполненное задание оценивается 1 баллом, максимальное количество баллов – 15.

Если по отдельной теме студент набирает количество баллов ниже зачетного, то тема считается неосвоенной и баллы в рейтинг не прибавляются.

Собеседование проводится устной форме при помощи зачетных и экзаменационных билетов. Билет состоит из двух вопросов. Ответы на вопросы оцениваются 10 баллами. При ответе на вопрос студенту необходимо переложить теоретические знания на практический конкретный пример, показать уровень сформированности компетенций.

Критерии оценки устного ответа в форме собеседования (10 баллов, за каждый вопрос максимально 5 баллов):

1) полнота ответа:
- дан полный, развёрнутый ответ на поставленный вопрос (1 балл);
- дан неполный ответ на поставленный вопрос (0,5 балла);
- в случае отсутствия ответа на поставленный вопрос (0 баллов).

2) изложение теоретического материала:
- показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, студент свободно оперирует понятиями, терминами, персоналиями и др. (1,5 балла);
- показана совокупность знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, допущены неточности в определении понятий, персоналий, терминов и др. (1 балл);
- допущены несущественные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, персоналий, в ответе не присутствуют доказательные выводы (0,5 балла);
- допущены существенные ошибки в теоретическом материале, фактах, понятиях, персоналиях (0 баллов);

3) умение переложить теоретические знания на практический опыт:
- показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт с формулированием конкретных выводов и предложений, показана сформированность компетенции (1,5 балла);
- показано умение выделять существенные и несущественные моменты материала, аргументация своей позиции с опорой на факты, показана сформированность компетенций (1 балл);

- раскрытие проблемы на теоретическом уровне, слабо показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, аргументация своей позиции без опоры на факты, сформированность компетенций показана слабо (0,5 балла);
- раскрытие проблемы на теоретическом уровне, не показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, не представлены в ответе конкретные выводы и предложения, сформированность компетенций не показана (0 баллов).

4) структура ответа, грамотность речи:

- в ответе прослеживается чёткая структура, выстроенная в логической последовательности, ответ изложен литературным грамотным языком (1 балл);
- логика и последовательность изложения имеют некоторые нарушения, речь неграмотная (0,5 баллов);
- логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, речь неграмотная (0 баллов).

Творческое задание выдается обучающимся за неделю до зачета (экзамена). Задание проверяется и оценивается на зачете (экзамене).

Творческое задание оценивается 5 баллами.

Критерии оценки выполненного творческого задания (5 баллов):

1) задание выполнено полностью: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, дан полный и правильный ответ; четко, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения, анализирует, преобразовывает и использует их для решения практических задач; грамотно осуществляет сбор, обработку данных, проводит оценку собранной информации; аргументировано проводит анализ, интерпретацию данных в процессе решения прикладных задач в профессиональной области; аргументировано и обосновано применяет теорию организации обслуживания, особенности технических средств и технологических процессов сервиса; ресурсы и технические средства для реализации процессов сервиса; владеет вопросами правового регулирования деятельности предприятий сервиса; владеет навыками комплексной оценки эффективности производственно-хозяйственной деятельности предприятий; навыками определения критериев и методов сегментирования рынка; навыками формирования производственной программы предприятия; анализирует и грамотно оцениваем современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг; аргументировано и обосновано разрабатывает современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей. (5 баллов);

2) задание выполнено полностью, но с неточностями: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, найден и использован верный алгоритм выполнения задания, ответ дан с незначительными неточностями, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения; грамотно осуществляет сбор, анализ, обработку информации; грамотно анализирует и интерпретирует данные в процессе решения прикладных задач в профессиональной области; обосновано применяет теорию организации обслуживания, особенности технических средств и технологических процессов сервиса; ресурсы и технические средства для реализации процессов сервиса; владеет вопросами правового регулирования деятельности предприятий сервиса; владеет навыками комплексной оценки эффективности производственно-хозяйственной деятельности предприятий; навыками определения критериев и методов сегментирования рынка; навыками формирования производственной программы предприятия; анализирует и грамотно оцениваем современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг;

разрабатывает современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей. (4 балла);

3) задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, применяет теорию организации обслуживания, особенности технических средств и технологических процессов сервиса; ресурсы и технические средства для реализации процессов сервиса; владеет вопросами правового регулирования деятельности предприятий сервиса; разрабатывает современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (3 балла);

4) задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, частично применяет теорию организации обслуживания, частично владеет вопросами правового регулирования деятельности предприятий сервиса; владеет навыками комплексной оценки эффективности производственно-хозяйственной деятельности предприятий; разрабатывает современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей с не точностями (2 балла);

5) задание не выполнено или выполнено частично: не грамотное использование специальных терминов, понятий, не найден и не использован верный алгоритм решения задачи (или использован не неправильный алгоритм решения), дан не правильный ответ или ответ не дан (0 баллов).

Оценка результатов освоения дисциплины при рейтинговой системе оценивания формируется по 100-балльной шкале из результатов текущего контроля успеваемости и результатов, полученных на зачете (экзамене).

Оценка на зачете (экзамене) выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины «Проектирование процесса предоставления услуг» при рейтинговой системе оценивания

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня
зачтено	зачтено	зачтено	не зачтено
отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
85-100 баллов	71-84 балла	61-70 баллов	60 и менее баллов

Заочная форма обучения

Для текущего контроля успеваемости используются рефераты, контрольная работа.

На зачете (экзамене) по дисциплине «Проектирование процесса предоставления услуг» контролируемые знания, умения и владения, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, проверяются следующими видами оценочных средств: тест, собеседование, творческое задание, используется смешанная форма проведения зачета (экзамена). Максимальное количество баллов, которое возможно получить на зачете (экзамене) – 30 баллов.

Тестирование проводится на зачете (экзамене), на выполнение проверочной работы по тест-билету отводится 30 минут. Тест-билет состоит из 15 заданий.

Критерии оценки. Каждое правильно выполненное задание оценивается 1 баллом, максимальное количество баллов – 15.

Если по отдельной теме студент набирает количество баллов ниже зачетного, то тема считается неосвоенной.

Собеседование проводится устной форме при помощи зачетных и экзаменационных билетов. Билет состоит из двух вопросов. Ответы на вопросы оцениваются 10 баллами. При ответе на вопрос студенту необходимо переложить теоретические знания на практический конкретный пример, показать уровень сформированности компетенций.

Критерии оценки устного ответа в форме собеседования (10 баллов, за каждый вопрос максимально 5 баллов):

1) полнота ответа:
- дан полный, развёрнутый ответ на поставленный вопрос (1 балл);
- дан неполный ответ на поставленный вопрос (0,5 балла);
- в случае отсутствия ответа на поставленный вопрос (0 баллов).

2) изложение теоретического материала:
- показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, студент свободно оперирует понятиями, терминами, персоналиями и др. (1,5 балла);
- показана совокупность знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, допущены неточности в определении понятий, персоналий, терминов и др. (1 балл);
- допущены несущественные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, персоналий, в ответе не присутствуют доказательные выводы (0,5 балла);
- допущены существенные ошибки в теоретическом материале, фактах, понятиях, персоналиях (0 баллов);

3) умение переложить теоретические знания на практический опыт:
- показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт с формулированием конкретных выводов и предложений, показана сформированность компетенции (1,5 балла);
- показано умение выделять существенные и несущественные моменты материала, аргументация своей позиции с опорой на факты, показана сформированность компетенций (1 балл);
- раскрытие проблемы на теоретическом уровне, слабо показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, аргументация своей позиции без опоры на факты, сформированность компетенций показана слабо (0,5 балла);
- раскрытие проблемы на теоретическом уровне, не показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, не представлены в ответе конкретные выводы и предложения, сформированность компетенций не показана (0 баллов).

4) структура ответа, грамотность речи:
- в ответе прослеживается чёткая структура, выстроенная в логической последовательности, ответ изложен литературным грамотным языком (1 балл);
- логика и последовательность изложения имеют некоторые нарушения, речь неграмотная (0,5 баллов);
- логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, речь неграмотная (0 баллов).

Творческое задание выдается обучающимся за неделю до зачета (экзамена). Задание проверяется и оценивается на зачете (экзамене).

Творческое задание оценивается 5 баллами.

Критерии оценки выполненного творческого задания (5 баллов):

1) задание выполнено полностью: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, дан полный и правильный ответ; четко, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения, анализирует, преобразовывает и использует их для решения практических задач; грамотно осуществляет сбор, обработку данных, проводит оценку собранной информации; аргументировано проводит анализ, интерпретацию данных в процессе решения прикладных задач в профессиональной области; аргументировано и обосновано применяет теорию организации обслуживания, особенности технических средств и технологических процессов сервиса; ресурсы и технические средства для реализации процессов сервиса; владеет вопросами правового регулирования деятельности предприятий сервиса; владеет навыками комплексной оценки эффективности производственно-хозяйственной деятельности предприятий; навыками определения критериев и методов сегментирования рынка; навыками формирования производственной программы предприятия; анализирует и грамотно оцениваем современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг; аргументировано и обосновано разрабатывает современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (5 баллов);

2) задание выполнено полностью, но с неточностями: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, найден и использован верный алгоритм выполнения задания, ответ дан с незначительными неточностями, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения; грамотно осуществляет сбор, анализ, обработку информации; грамотно анализирует и интерпретирует данные в процессе решения прикладных задач в профессиональной области; обосновано применяет теорию организации обслуживания, особенности технических средств и технологических процессов сервиса; ресурсы и технические средства для реализации процессов сервиса; владеет вопросами правового регулирования деятельности предприятий сервиса; владеет навыками комплексной оценки эффективности производственно-хозяйственной деятельности предприятий; навыками определения критериев и методов сегментирования рынка; навыками формирования производственной программы предприятия; анализирует и грамотно оцениваем современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг; разрабатывает современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (4 балла);

3) задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, применяет теорию организации обслуживания, особенности технических средств и технологических процессов сервиса; ресурсы и технические средства для реализации процессов сервиса; владеет вопросами правового регулирования деятельности предприятий сервиса; разрабатывает современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (3 балла);

4) задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, частично применяет теорию организации обслуживания, частично владеет вопросами правового регулирования деятельности предприятий сервиса; владеет навыками комплексной оценки эффективности производственно-хозяйственной деятельности предприятий; разрабатывает современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей с не точностями (2 балла);

5) задание не выполнено или выполнено частично: не грамотное использование специальных терминов, понятий, не найден и не использован верный алгоритм решения задачи (или использован не неправильный алгоритм решения), дан не правильный ответ или ответ не дан (0 баллов).

Оценка результатов освоения дисциплины формируется по 100-балльной шкале из результатов текущего контроля успеваемости и результатов, полученных на зачете (экзамене).

Оценка на зачете (экзамене) выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины «Проектирование процесса предоставления услуг»

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня
зачтено	зачтено	зачтено	не зачтено
отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
26-30 баллов	21-25 баллов	17-20 баллов	менее 17 баллов

Типовые варианты оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине представлены в приложении 2 «Фонд оценочных средств».

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Учебная и учебно-методическая литература:

– основная литература:

1. Проектирование процесса оказания услуг : учебное пособие : [16+] / Е. В. Храпова, Е. А. Балашова, Н. М. Калинина [и др.] ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. – 157 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683252. – Библиогр.: с. 152-156. – ISBN 978-5-8149-3164-1. – Текст : электронный.
2. Рябова, О.Н. Проектирование изделий и услуг в сервисе торговли [Электронный ресурс]: курс лекций / О. Н. Рябова; Министерство образования и науки Российской Федерации; ФГБОУ ВПО "ИвГУ"; Шуйский филиал ИвГУ. - Шуя: Изд-во Шуйского филиала ФГБОУ ВПО "ИвГУ", 2015. - 114 с. – Режим доступа: https://rucont.ru/efd/334851

– дополнительная литература:

1. Алешина, И. В. Поведение потребителей: учебник / И. В. Алешина. - Москва: Экономист, 2006. - 528 с. - ISBN 5-98118-174-5
2. Голова, А. Г. Управление продажами: учебник / А. Г. Голова. - Москва: Дашков и К, 2013. - 280 с. - ISBN 978-5-394-01975-3
3. Голубкова, Е. Н. Маркетинговое управление товаром: учебное пособие / Е. Н. Голубкова, Р. Р. Сидорчук. - Москва: Дело и сервис, 2012. - 176 с.
4. Дашков, Л. П. Коммерция и технология торговли: учебник / Л. П. Дашков, В. К. Памбухчиянц, О. В. Памбухчиянц. - 11-е изд.; перераб. и доп. - Москва: Дашков и К, 2014. - 692 с.

5. Киселева, Е. Н. Организация коммерческой деятельности по отраслям и сферам применения: учебное пособие / Е. Н. Киселева, О. Г. Буданова. - Москва: Вузовский учебник, 2012. - 192 с.
6. Методы стимулирования продаж в торговле: учебник / С. Б. Алексина [и др.]. - Москва: Форум: Инфра-М, 2015. - 304 с.
7. Рябова, О.Н. Проектирование изделий и услуг в сервисе торговли: курс лекций / О. Н. Рябова; Министерство образования и науки Российской Федерации; ФГБОУ ВПО "ИвГУ"; Шуйский филиал ИвГУ. - Шуя: Изд-во Шуйского филиала ФГБОУ ВПО "ИвГУ", 2015. - 114 с.
8. Синяева, И. М. Маркетинг торговли : учебник / И. М. Синяева, С. В. Земляк, В. В. Синяев ; под ред. Л. П. Дашкова. – 4-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2015. – 750 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453934. – Библиогр.: с. 725-730. – ISBN 978-5-394-02387-3. – Текст : электронный.
9. Чкалова О. В. Торговое дело. Организация, технология и проектирование торговых предприятий: учебник / О. В Чкалова. – М.: Форум: Инфра-М, 2013. – 384 с.

Интернет-ресурсы:

1. Медиапортал NEW RETAIL. интернет-журнал о розничной и онлайн торговле [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://new-retail.ru/
2. Министерство торговли и промышленности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://minpromtorg.gov.ru/
3. Портал Retail.ru. Ритейлеру и поставщику [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.retail.ru/

Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

1. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://window.edu.ru/ свободный.
2. Информационно-правовая система Консультант плюс [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/ свободный.
3. Коллекция Шуйского филиала ИвГУ на национальном цифровом ресурсе «Руконт» // Национальный цифровой ресурс Руконт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.rucont.ru/ по паролю.
4. Российское образование: Федеральный образовательный портал [Электронный ресурс].– Режим доступа: http://www.edu.ru/ свободный.
5. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://dic.academic.ru/ свободный.
6. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.gks.ru/ свободный.
7. Федеральный образовательный портал: Экономика. Социология. Менеджмент [Электронный ресурс].– Режим доступа: http://www.ecsocman.edu.ru/ свободный.
8. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.biblioclub.ru/ по паролю.

Программное обеспечение:

В процессе изучения дисциплины используются офисные пакеты Microsoft Office, Open Office, программа для просмотра и чтения файлов PDF Adobe Acrobat Reader DC, программа для воспроизведения флэш-анимации в браузерах Adobe Flash Player, вэб-обозреватели Google Chrome, Opera, Антивирус Касперского, 1С университет.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации большой аудитории.

2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

3. Помещение для самостоятельной работы, оснащенное специализированной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

4. Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения (очная форма обучения).

5. Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

6. Учебно-наглядные пособия для занятий лекционного типа, обеспечивающие тематические иллюстрации: электронные презентации, раздаточные карточки.

Автор рабочей программы дисциплины: Ю.С. Нанакина, доцент кафедры технологии, экономики и сервиса, кандидат экономических наук, доцент.

Программа рассмотрена на заседании кафедры технологии, экономики и сервиса «11» февраля 2020 г., протокол № 7

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 11 от «14» июня 2021 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 7 от «21» февраля 2022 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 10 от «22» июня 2023 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Приложение 1

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Тема 1. Основы процесса проектирования.

1. Этапы проектного процесса. Проектирование как творческий процесс.
2. Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятий в сфере сервиса.
3. Управление процессом проектирования.
4. Пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса. Основные варианты организации системы сервиса.
5. Функции предприятий сервиса и их служб

Литература:

1. Киселева, Е. Н. Организация коммерческой деятельности по отраслям и сферам применения: учебное пособие / Е. Н. Киселева, О. Г. Буданова. - Москва: Вузовский учебник, 2012. - 192 с.
2. Рябова, О.Н. Проектирование изделий и услуг в сервисе торговли [Электронный ресурс]: курс лекций / О. Н. Рябова; Министерство образования и науки Российской Федерации; ФГБОУ ВПО "ИвГУ"; Шуйский филиал ИвГУ. - Шуя: Изд-во Шуйского филиала ФГБОУ ВПО "ИвГУ", 2015. - 114 с. – Режим доступа: https://rucont.ru/efd/334851
3. Дашков, Л. П. Коммерция и технология торговли: учебник / Л. П. Дашков, В. К. Памбухчиянц, О. В. Памбухчиянц. - 11-е изд.; перераб. и доп. - Москва: Дашков и К, 2014. - 692 с.

Тема 2. Проектирование услуг.

1. Проектирование изделий и услуг: сходства и различия.
2. Комплексный подход к проектированию. «Новизна» услуг.
3. Этапы, принципы и процесс разработки услуг.
4. Методы проектирования процесса оказания услуг.
5. Оптимальное проектирование процессов оказания услуг.

Литература:

1. Киселева, Е. Н. Организация коммерческой деятельности по отраслям и сферам применения: учебное пособие / Е. Н. Киселева, О. Г. Буданова. - Москва: Вузовский учебник, 2012. - 192 с.
2. Дашков, Л. П. Коммерция и технология торговли: учебник / Л. П. Дашков, В. К. Памбухчиянц, О. В. Памбухчиянц. - 11-е изд.; перераб. и доп. - Москва: Дашков и К, 2014. - 692 с.

Тема 3. Типы процессов.

1. Производственный процесс и его структура.
2. Принципы рациональной организации производственного процесса.
3. Типы процессов и типы производства.
4. Технико-экономическая характеристика типов производства. Особенности стратегии процесса в сервисе.
5. Экономическое значение сокращения длительности производственного цикла.

Литература:

1. Афонин, И. В. Управление развитием предприятия. Стратегический менеджмент, инновации, инвестиции, цены: учебное пособие / И. В. Афонин. - Москва: Дашков и К, 2002.

- 380 с.

2. Бизнес-планирование: учебное пособие / В.З. Черняк, Н.Д. Эриашвили, Е.Н. Барикаев и др.; под ред. В.З. Черняк, Г.Г. Чараев. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.:Юнити-Дана, 2012. - 592 с. - ISBN 978-5-238-01812-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114751

Тема 4. Организация основных производственных процессов.

1. Виды производственных процессов.
2. Организация производственных процессов в пространстве и во времени. Характеристика типов организации производства.
3. Методы организации производства.
4. Принципы рационализации процессов.

Литература:

1. Киселева, Е. Н. Организация коммерческой деятельности по отраслям и сферам применения: учебное пособие / Е. Н. Киселева, О. Г. Буданова. - Москва: Вузовский учебник, 2012. - 192 с.

2. Рябова, О.Н. Проектирование изделий и услуг в сервисе торговли [Электронный ресурс]: курс лекций / О. Н. Рябова; Министерство образования и науки Российской Федерации; ФГБОУ ВПО "ИвГУ"; Шуйский филиал ИвГУ. - Шуя: Изд-во Шуйского филиала ФГБОУ ВПО "ИвГУ", 2015. - 114 с. – Режим доступа: https://rucont.ru/efd/334851

Тема 5. Производственный цикл.

1. Ритм производства и производственный цикл.
2. Норма времени на операцию.
3. Операционный цикл. Технологический цикл. Производственный цикл.

Литература:

1. Голубкова, Е. Н. Маркетинговое управление товаром: учебное пособие / Е. Н. Голубкова, Р. Р. Сидорчук. - Москва: Дело и сервис, 2012. - 176 с.

2. Киселева, Е. Н. Организация коммерческой деятельности по отраслям и сферам применения: учебное пособие / Е. Н. Киселева, О. Г. Буданова. - Москва: Вузовский учебник, 2012. - 192 с.

3. Рябова, О.Н. Проектирование изделий и услуг в сервисе торговли [Электронный ресурс]: курс лекций / О. Н. Рябова; Министерство образования и науки Российской Федерации; ФГБОУ ВПО "ИвГУ"; Шуйский филиал ИвГУ. - Шуя: Изд-во Шуйского филиала ФГБОУ ВПО "ИвГУ", 2015. - 114 с. – Режим доступа: https://rucont.ru/efd/334851

Тема 6. Основы расчета производственной программы предприятий сервиса.

1. Методика расчета объема работ.
2. Расчет производственной мощности предприятия.
3. Расчет численности рабочих и служащих.

Литература:

1. Голубкова, Е. Н. Маркетинговое управление товаром: учебное пособие / Е. Н. Голубкова, Р. Р. Сидорчук. - Москва: Дело и сервис, 2012. - 176 с.

2. Киселева, Е. Н. Организация коммерческой деятельности по отраслям и сферам применения: учебное пособие / Е. Н. Киселева, О. Г. Буданова. - Москва: Вузовский учебник, 2012. - 192 с.

Тема 7. Проектирование поточного и автоматизированного производства.

1. Методы организации производственных процессов.

2. Сущность теории поточного производства.
3. Расчет параметров поточного производства работ.
4. Проектирование поточного производства и его эффективность.
5. Автоматизация производственных процессов

Литература:

1. Голубкова, Е. Н. Маркетинговое управление товаром: учебное пособие / Е. Н. Голубкова, Р. Р. Сидорчук. - Москва: Дело и сервис, 2012. - 176 с.

2. Киселева, Е. Н. Организация коммерческой деятельности по отраслям и сферам применения: учебное пособие / Е. Н. Киселева, О. Г. Буданова. - Москва: Вузовский учебник, 2012. - 192 с.

3. Рябова, О.Н. Проектирование изделий и услуг в сервисе торговли [Электронный ресурс]: курс лекций / О. Н. Рябова; Министерство образования и науки Российской Федерации; ФГБОУ ВПО "ИвГУ"; Шуйский филиал ИвГУ. - Шуя: Изд-во Шуйского филиала ФГБОУ ВПО "ИвГУ", 2015. - 114 с. – Режим доступа: https://rucont.ru/efd/334851

Тема 8. Проектирование процессов оказания услуг по маркетинговым и технико-экономическим критериям

1. Управление спросом и предложением в сфере сервиса.
2. Применение теории массового обслуживания к согласованию спроса и предложения услуг.
3. Обеспечение высокого качества услуг при проектировании их процессов.
4. Проблемы обеспечения производительности процесса оказания услуги и повышение эффективности при их проектировании.
5. Основные тенденции НТП на современном этапе.

Литература:

1. Голубкова, Е. Н. Маркетинговое управление товаром: учебное пособие / Е. Н. Голубкова, Р. Р. Сидорчук. - Москва: Дело и сервис, 2012. - 176 с.

2. Киселева, Е. Н. Организация коммерческой деятельности по отраслям и сферам применения: учебное пособие / Е. Н. Киселева, О. Г. Буданова. - Москва: Вузовский учебник, 2012. - 192 с.

Тема 9. Порядок согласования проектной документации и сертификация процессов оказания услуг

1. Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса.
2. Методика сертификации услуг.

Литература:

1. Голубкова, Е. Н. Маркетинговое управление товаром: учебное пособие / Е. Н. Голубкова, Р. Р. Сидорчук. - Москва: Дело и сервис, 2012. - 176 с.

2. Киселева, Е. Н. Организация коммерческой деятельности по отраслям и сферам применения: учебное пособие / Е. Н. Киселева, О. Г. Буданова. - Москва: Вузовский учебник, 2012. - 192 с.

3. Рябова, О.Н. Проектирование изделий и услуг в сервисе торговли [Электронный ресурс]: курс лекций / О. Н. Рябова; Министерство образования и науки Российской Федерации; ФГБОУ ВПО "ИвГУ"; Шуйский филиал ИвГУ. - Шуя: Изд-во Шуйского филиала ФГБОУ ВПО "ИвГУ", 2015. - 114 с. – Режим доступа: https://rucont.ru/efd/334851

Тема 10. Организация и управление процессом оказания услуг

1. Понятие и структура производственного процесса.
2. Структура процесса оказания услуги.

3. Организация производственного процесса и процесса оказания услуги во времени.

Литература:

1. Голубкова, Е. Н. Маркетинговое управление товаром: учебное пособие / Е. Н. Голубкова, Р. Р. Сидорчук. - Москва: Дело и сервис, 2012. - 176 с.

2. Киселева, Е. Н. Организация коммерческой деятельности по отраслям и сферам применения: учебное пособие / Е. Н. Киселева, О. Г. Буданова. - Москва: Вузовский учебник, 2012. - 192 с.

3. Рябова, О.Н. Проектирование изделий и услуг в сервисе торговли [Электронный ресурс]: курс лекций / О. Н. Рябова; Министерство образования и науки Российской Федерации; ФГБОУ ВПО "ИвГУ"; Шуйский филиал ИвГУ. - Шуя: Изд-во Шуйского филиала ФГБОУ ВПО "ИвГУ", 2015. - 114 с. – Режим доступа: https://rucont.ru/efd/334851

Тема 11. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса

1. Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры.
2. Организация ремонтного хозяйства.
3. Организация инструментального и энергетического хозяйства и сервиса.
4. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства. Организация Транспортного сервиса.

Литература:

1. Голубкова, Е. Н. Маркетинговое управление товаром: учебное пособие / Е. Н. Голубкова, Р. Р. Сидорчук. - Москва: Дело и сервис, 2012. - 176 с.

2. Киселева, Е. Н. Организация коммерческой деятельности по отраслям и сферам применения: учебное пособие / Е. Н. Киселева, О. Г. Буданова. - Москва: Вузовский учебник, 2012. - 192 с.

3. Рябова, О.Н. Проектирование изделий и услуг в сервисе торговли [Электронный ресурс]: курс лекций / О. Н. Рябова; Министерство образования и науки Российской Федерации; ФГБОУ ВПО "ИвГУ"; Шуйский филиал ИвГУ. - Шуя: Изд-во Шуйского филиала ФГБОУ ВПО "ИвГУ", 2015. - 114 с. – Режим доступа: https://rucont.ru/efd/334851

Тема 12. Проектирование процесса защиты прав потребителей

1. Понятийный аппарат в области защиты прав потребителя.
2. Зарубежный опыт регулирования защиты прав потребителя в Российской Федерации. Государственное регулирование защиты прав потребителя в РФ.
3. Общества защиты прав потребителя.
4. Судебная защита потребителей.
5. Виды юридической ответственности за нарушения законодательства о защите прав потребителя.

Литература:

1. Голубкова, Е. Н. Маркетинговое управление товаром: учебное пособие / Е. Н. Голубкова, Р. Р. Сидорчук. - Москва: Дело и сервис, 2012. - 176 с.

2. Киселева, Е. Н. Организация коммерческой деятельности по отраслям и сферам применения: учебное пособие / Е. Н. Киселева, О. Г. Буданова. - Москва: Вузовский учебник, 2012. - 192 с.

3. Рябова, О.Н. Проектирование изделий и услуг в сервисе торговли [Электронный ресурс]: курс лекций / О. Н. Рябова; Министерство образования и науки Российской Федерации; ФГБОУ ВПО "ИвГУ"; Шуйский филиал ИвГУ. - Шуя: Изд-во Шуйского филиала ФГБОУ ВПО "ИвГУ", 2015. - 114 с. – Режим доступа: https://rucont.ru/efd/334851

Контрольная работа 1

Задание: Проектирование изделий и услуг в сервисе торговли

1. ООО «Кондитер» (реализация кондитерских изделий и шоколада) проводит маркетинговое исследование. Цель исследования − описание портрета целевых потребителей продукции компании с анализом предпочтений по типам кондитерских изделий и соотношению цена/качество. Разработайте анкету для проведения исследования

2. Определить ключевые показатели качества товара и определить его цены на основе анализа конкурентного товара.

3. Предприятие занимается производством и реализацией межкомнатных дверей двух видов. 4. Швейный цех выпускает комплекты постельного белья. В таблице приведены затраты на производство партии на 4 000 комплектов: Статья затрат	Сумма, руб.
Аренда здания цеха	300 000
Материалы	2 350 000
З/п основных производственных рабочих (ОПР)	1 250 000
Взносы во внебюджетные фонды на ОПР (30%)	
З/п административно-управленческого персонала (АУП)	420 000
Взносы во внебюджетные фонды на АУП (30%)	
З/п вспомогательных рабочих	80 000
Взносы во внебюджетные фонды на вспомогательных рабочих (30%)	
Амортизация	160 000
Электроэнергия для производственных нужд	65 000
Коммунальные услуги	32 000
Расходы на охрану	25 000
Прочие (общехозяйственные расходы)	30 000

Определить себестоимость единицы продукции и объем безубыточного производства, если отпускная цена одного комплекта составляет 1 750 руб.

Контрольная работа № 2

1. Что Вы понимаете под показателем качества?
2. По каким признакам классифицируют показатели качества?
3. Что такое единичный, комплексный, оптимальный и интегральный показателькачества?
4. Дайте характеристику эргономическим, функциональным показателям качества, показателям надежности

Задание № 1.

5 декабря 2018года в магазине электробытовой техники приобретен цветной телевизор, на который изготовителем был установлен гарантийный срок –1 год. 7 декабря 2019года покупатель обратился в магазин с просьбой заменить телевизор новым, поскольку купленный телевизор вышел из строя. Продавец отказался удовлетворить требования, мотивируя это тем, что гарантийный срок на телевизор истек. Кто прав в данной ситуации?

Задание № 2.

Гражданка Иванова Л.Я. заказала в ателье женский костюм. В договоре было указано,

что ателье обязуется выполнить заказ до 10 июля 2019г. Она пришла за костюмом 11 июля, но приемщица сообщила, что он еще не готов, так как закройщик болен, и предложила прийти через неделю. 18 июля Иванова Л.Я. снова не смогла получить свой костюм по той же причине. Иванова Л.Я. потребовала от ателье расторжения договора и выплаты неустойки за каждый день просрочки. Однако администрация ателье отказала Ивановой Л. Я. в выплате неустойки, мотивируя это тем, что заказ не был выполнен вследствие болезни закройщика. Права ли администрация?

Подготовка и защита реферата

Темы рефератов

1. Сущность, содержание и задачи технологии и организации производства изделий и услуг
2. Технические процессы изготовления деталей, сборки, испытаний и регулирования
3. Основы организации производственного процесса во времени.
4. Технологичность конструкций и изделий
5. Основы организации и планирования основного производства.
6. Организация технологической подготовки производства.
7. Процесс перехода на выпуск новой продукции.
8. Организация инструментального хозяйства.
9. Организация технического обслуживания производства.
10. Планирование процессов создания и освоения новых изделий
11. Научная организация труда.

Требования к реферату

Реферат – краткая запись идей, содержащихся в разных источниках, которая требует умения сопоставлять и анализировать различные точки зрения. Реферат – одна из форм интерпретации исходного текста или нескольких источников. Поэтому реферат, в отличие от конспекта, является новым, авторским текстом. Новизна в данном случае подразумевает новое изложение, систематизацию материала, особую авторскую позицию при сопоставлении различных точек зрения.

Реферирование предполагает изложение какого-либо вопроса на основе классификации, обобщения, анализа и синтеза одного или нескольких источников.

Специфика реферата:

• не содержит развернутых доказательств, сравнений, рассуждений, оценок,

• дает ответ на вопрос, что нового, существенного содержится в тексте.

Виды рефератов

- по полноте изложения: информативные (рефераты-конспекты); индикативные (рефераты-резюме);
- по количеству реферируемых источников: монографические; обзорные.

Объем – 10-15 страниц.

Источники: необходимо использовать в реферате не менее пяти источников (ссылки на эти источники обязательны).

Структура реферата

1. Титульный лист
2. Содержание
3. Введение
4. Основная часть

4.1…..

4.2…..

5. Заключение

6. Список литературы
7. Приложения

Список использованных источников и литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТа 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления». Рекомендуется использовать не менее 10 источников. При оформлении используется шрифт 14 Times New Roman через 1,5 интервала. Поля: левое - 3 см; правое - 1 см.; верхнее и нижнее - 2 см.

Каждую часть работы начинают с новой страницы, параграфы размещают друг за другом. Названия глав пишут прописными буквами, параграфов строчными, точки в конце заголовков не ставят. Нумерация страниц в нижнем колонтитуле, посередине строки.

Ссылки на использованные в работе литературные источники нумеруются арабскими цифрами в соответствии с порядком их следования в библиографии и помещаются в квадратные скобки. Например: [5, с.37].

Рисунки должны иметь краткие названия (расположенные под рисунком) и общую сквозную нумерацию по тексту арабскими цифрами (Рис. 1. Стадии жизненного цикла услуги).

Цифровой материал оформляется в виде таблиц, графиков, диаграмм. Порядок оформления ссылок на цифровой материал такой же, как и оформления ссылок на иллюстрации (рисунки). Таблица (график, диаграмма) в зависимости от ее размера помещается под текстом, в котором впервые дается ссылка на нее, или на следующей странице. Нумерация таблиц (графиков, диаграмм) осуществляется аналогично нумерации иллюстраций. При этом обязательно указывается в правом верхнем углу надпись «Таблица», («График», «Диаграмма») и ее порядковый номер, а также заголовок (на следующей строке посередине), кратко выражающий содержание приводимого материала. Под таблицей должен быть источник, т.е. откуда взяты данные, внесенные в таблицу (Пр.: Источник: Маркетинг: Учебник: / А.М. Годин. – 9-е изд., перераб. и доп. – М.: Дашков и Ко, 2012. - С 26.

Формулы, используемые в работе, пишутся каждая на отдельной строке и нумеруются арабскими цифрами, помещенными в круглых скобках справа от нее. После формулы ставится запятая, с новой строки после слова «где» идет расшифровка обозначений. Расшифровке подлежат только обозначения, встречающиеся впервые. Ссылки на формулы в тексте работы обязательны.

Допускается включение таблиц, графиков, схем, как в основном тексте, так и в качестве приложений. Приложения к работе оформляются на отдельных листах, причем каждое из них должно иметь свой тематический заголовок и в правом верхнем углу надпись «Приложение» с указанием его порядкового номера. Характер приложения определяется студентом самостоятельно исходя из содержания работы.

Критерии оценивания:

1. Новизна реферированного текста: актуальность проблемы и темы; новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы: соответствие плана теме реферата; соответствие содержания теме и плану реферата; полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; обоснованность способов и методов работы с материалом; умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.

3. Обоснованность выбора источников: круг, полнота использования литературных источников по проблеме; привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению: правильное оформление ссылок на используемую литературу; грамотность и культура изложения; владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; соблюдение требований к объему реферата; культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность: отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; литературный стиль.
6. Устная защита реферата: быстрый, четкий, аргументированный, полный ответ на основные и дополнительные вопросы; ориентация в материале; презентация к реферату; грамотность речи.