

Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Луганский государственный университет  
имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы  
Кафедра управления персоналом и экономической теории



УТВЕРЖДАЮ:

Директор Института управления и  
государственной службы  
Р.Г. Харьковский

25 апреля 2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
«ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ И РАЗВИТИЕ СИСТЕМ СЕРВИСА»

По направлению подготовки 43.03.01 Сервис  
Профиль: «Управление бизнес-процессами в сфере услуг»

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Функционирование и развитие систем сервиса» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. – 20 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Функционирование и развитие систем сервиса» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514, с изменениями и дополнениями от 26 ноября 2020 г.).

СОСТАВИТЕЛЬ:

д-р. экон. наук, профессор кафедры управления персоналом и экономической теории Мортиков В.В.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Чумаченко Г.В.

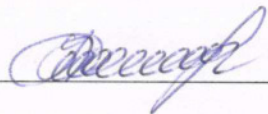
канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Розмыслов А.Н.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Шильникова З.Н.

старший преподаватель кафедры управления персоналом и экономической теории Литвин Р.И.

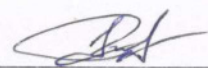
Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории 21.03.2023 г., протокол № 13.

Заведующий кафедрой

управления персоналом и экономической теории  Чумаченко Г.В.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы 12.04.2023 г., протокол №8.

Председатель учебно-методической

комиссии института управления и государственной службы  Резник А.А.

## **Структура и содержание дисциплины**

### **1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе**

Целью освоения дисциплины «Функционирование и развитие систем сервиса» являются выработка у студентов необходимого запаса знаний и практических навыков, необходимых для понимания функционирования систем сервиса и реализации комплексного системного подхода к их исследованию.

Задачами изучения дисциплины являются:

формирование комплексного подхода к пониманию сущности человека; рассмотреть основной спектр человеческих потребностей и мотивов, а также их генезис и способы классификации;

изучение влияния психофизиологических возможностей индивида на систему стимулов и формирование высших потребностей;

рассмотреть этапы формирования, трансформации и реализации человеческих потребностей;

формирование способов и средств удовлетворения потребностей в сервисе.

### **2. Место дисциплины в структуре ООП ВО**

Дисциплина «Функционирование и развитие систем сервиса» относится к части формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы (Б1.В.19).

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знания:

существующих направлений развития профессиональной деятельности и способов их достижения в соответствии с действующими правовыми нормами;

умения:

анализировать направления развития профессиональной деятельности и способы их достижения в соответствии с действующими правовыми нормами;

навыки:

стимулирования развития профессиональной деятельности и способов его достижения в соответствии с действующими правовыми нормами.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин «Основы отраслевых знаний», «Экономическая теория», и служит основой для изучения следующих дисциплин «Управление персоналом на предприятиях сервиса», «Технологии сервисной деятельности», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса».

### **3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины**

| Код и наименование компетенции | Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине) | Перечень планируемых результатов |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------|

|                                                                                         |                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ПК-5.</b> Разработка и внедрение эффективных решений в профессиональной деятельности | <b>ПК-5.1.</b> Способен проектировать и развивать системы сервисного обслуживания для повышения удовлетворенности клиентов | <p><b>знать</b><br/>существующие направления развития профессиональной деятельности и способы их достижения в соответствии с действующими правовыми нормами</p> <p><b>уметь</b><br/>анализировать направления развития профессиональной деятельности и способы их достижения в соответствии с действующими правовыми нормами</p> <p><b>владеть</b><br/>практическими навыками стимулирования развития профессиональной деятельности и способов его достижения в соответствии с действующими правовыми нормами</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4. Структура и содержание дисциплины

##### 4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы                                                                                                                | Объем часов (зач. ед.)    |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
|                                                                                                                                   | Очная форма               | Заочная форма             |
| <b>Общая учебная нагрузка (всего)</b>                                                                                             | <b>144</b><br>(4 зач. ед) | <b>144</b><br>(4 зач. ед) |
| <b>Обязательная контактная работа (всего)</b>                                                                                     | <b>54</b>                 | <b>12</b>                 |
| <b>в том числе:</b>                                                                                                               |                           |                           |
| Лекции                                                                                                                            | 36                        | 6                         |
| Семинарские занятия                                                                                                               | -                         | -                         |
| Практические занятия                                                                                                              | 18                        | 6                         |
| Лабораторные работы                                                                                                               | -                         | -                         |
| Курсовая работа (курсовой проект)                                                                                                 | -                         | -                         |
| Другие формы и методы организации образовательного процесса ( <i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i> ) | -                         | -                         |
| <b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>                                                                                    | <b>90</b>                 | <b>132</b>                |
| Форма аттестации                                                                                                                  | экзамен                   | экзамен                   |

##### 4.2. Содержание разделов дисциплины

###### *Семестр 2*

###### *Тема 1. Теоретические основы систем сервиса*

*Тема 2. Сервис как индикатор экономического благосостояния населения*

*Тема 3. Изучение основных вариантов функционирования систем сервиса*

*Тема 4. Возможности сферы услуг на современном этапе развития*

*Тема 5. Функциональные подсистемы предприятия сервиса*

*Тема 6. Классификация и принципы функционирования производственных процессов систем сервиса*

*Тема 7. Организация производственного процесса систем сервиса*

*Тема 8. Проектирования систем сервиса*

*Тема 9. Разработка структуры системы сервиса*

*Тема 10. Показатели надежности систем сервиса*

#### **4.3. Лекции**

| №<br>п/п      | Название темы                                                                               | Объем часов |               |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------|
|               |                                                                                             | Очная форма | Заочная форма |
| 1.            | Тема 1. Теоретические основы систем сервиса                                                 | 2           | 1             |
| 2.            | Тема 2. Сервис как индикатор экономического благосостояния населения                        | 4           | 1             |
| 3.            | Тема 3. Изучение основных вариантов функционирования систем сервиса                         | 4           | 1             |
| 4.            | Тема 4. Возможности сферы услуг на современном этапе развития                               | 4           | 1             |
| 5.            | Тема 5. Функциональные подсистемы предприятия сервиса                                       | 4           | 1             |
| 6.            | Тема 6. Классификация и принципы функционирования производственных процессов систем сервиса | 6           | 1             |
| 7.            | Тема 7. Организация производственного процесса систем сервиса                               | 2           | -             |
| 8.            | Тема 8. Проектирования систем сервиса                                                       | 4           | -             |
| 9.            | Тема 9. Разработка структуры системы сервиса                                                | 4           |               |
| 10.           | Тема 10. Показатели надежности систем сервиса                                               | 2           |               |
| <b>Итого:</b> |                                                                                             | <b>36</b>   | <b>6</b>      |

#### **4.4. Практические (семинарские) занятия**

| №<br>п/п | Название темы                                                        | Объем часов |               |
|----------|----------------------------------------------------------------------|-------------|---------------|
|          |                                                                      | Очная форма | Заочная форма |
| 1.       | Тема 1. Теоретические основы систем сервиса                          | 2           | 1             |
| 2.       | Тема 2. Сервис как индикатор экономического благосостояния населения | 2           | 1             |
| 3.       | Тема 3. Изучение основных вариантов функционирования систем сервиса  | 2           | 1             |
| 4.       | Тема 4. Возможности сферы услуг на современном этапе развития        | 2           | 1             |

|               |                                                                                             |           |          |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|
| 5.            | Тема 5. Функциональные подсистемы предприятия сервиса                                       | 2         | 1        |
| 6.            | Тема 6. Классификация и принципы функционирования производственных процессов систем сервиса | 2         | 1        |
| 7.            | Тема 7. Организация производственного процесса систем сервиса                               | 2         | -        |
| 8.            | Тема 8. Проектирования систем сервиса                                                       | 2         | -        |
| 9.            | Тема 9. Разработка структуры системы сервиса                                                | 1         |          |
| 10.           | Тема 10. Показатели надежности систем сервиса                                               | 1         |          |
| <b>Итого:</b> |                                                                                             | <b>18</b> | <b>6</b> |

#### 4.6. Самостоятельная работа студентов

| № п/п | Название темы                                                                               | Вид СРС                                                           | Объем часов |               |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------|---------------|
|       |                                                                                             |                                                                   | Очная форма | Заочная форма |
| 1.    | Тема 1. Теоретические основы систем сервиса                                                 | Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада | 11          | 12            |
| 2.    | Тема 2. Сервис как индикатор экономического благосостояния населения                        | Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада | 10          | 12            |
| 3.    | Тема 3. Изучение основных вариантов функционирования систем сервиса                         | Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада | 8           | 20            |
| 4.    | Тема 4. Возможности сферы услуг на современном этапе развития                               | Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада | 10          | 15            |
| 5.    | Тема 5. Функциональные подсистемы предприятия сервиса                                       | Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада | 10          | 15            |
| 6.    | Тема 6. Классификация и принципы функционирования производственных процессов систем сервиса | Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада | 10          | 15            |

|               |                                                               |                                                                   |           |            |
|---------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------|------------|
| 7.            | Тема 7. Организация производственного процесса систем сервиса | Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада | 10        | 12         |
| 8.            | Тема 8. Проектирования систем сервиса                         | Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада | 10        | 11         |
| 9.            | Тема 9. Разработка структуры системы сервиса                  | Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада | 6         | 10         |
| 10.           | Тема 10. Показатели надежности систем сервиса                 | Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада | 5         | 10         |
| <b>Итого:</b> |                                                               |                                                                   | <b>90</b> | <b>132</b> |

**4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине не предполагаются учебным планом.**

### **5. Образовательные технологии**

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям

и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:**

### **а) основная литература:**

1. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Уч./ В.Г.Елиферов - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2022 - 319 с.

2. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 423 с. — // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515375>

3. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 2 : учебник для вузов / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 407 с. — // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516110>

4. Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов / М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 190 с. // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519203>

### **б) дополнительная литература:**

1. Управление проектами : учебное пособие / Ю.И. Попов, О.В. Яковенко. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 208 с.

2. Управление проектами: практ.: Уч. пос. / О.Г.Тихомирова-М.:НИЦ ИНФРА-М, 2023-273 с.

3. Управление проектами: Уч. / Под ред. Филимоновой Н.М.-М.:НИЦ ИНФРА-М, 2022.-349с.

**в) методические рекомендации:**

**г) интернет-ресурсы:**

1. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>
2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>
3. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

**7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины**

Освоение дисциплины предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

**Программное обеспечение:**

| <b>Функциональное назначение</b> | <b>Бесплатное программное обеспечение</b> | <b>Ссылки</b>                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Офисный пакет                    | Libre Office 6.3.1                        | <a href="https://www.libreoffice.org/">https://www.libreoffice.org/</a><br><a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice">https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice</a>                                                              |
| Операционная система             | UBUNTU 19.04                              | <a href="https://ubuntu.com/">https://ubuntu.com/</a><br><a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu">https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu</a>                                                                                          |
| Браузер                          | Firefox Mozilla                           | <a href="http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx">http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx</a>                                                                                                                                                   |
| Браузер                          | Opera                                     | <a href="http://www.opera.com">http://www.opera.com</a>                                                                                                                                                                                   |
| Почтовый клиент                  | Mozilla Thunderbird                       | <a href="http://www.mozilla.org/ru/thunderbird">http://www.mozilla.org/ru/thunderbird</a>                                                                                                                                                 |
| Файл-менеджер                    | Far Manager                               | <a href="http://www.farmanager.com/download.php">http://www.farmanager.com/download.php</a>                                                                                                                                               |
| Архиватор                        | 7Zip                                      | <a href="http://www.7-zip.org/">http://www.7-zip.org/</a>                                                                                                                                                                                 |
| Графический редактор             | GIMP (GNU Image Manipulation Program)     | <a href="http://www.gimp.org/">http://www.gimp.org/</a><br><a href="http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8">http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8</a><br><a href="http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP">http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP</a> |
| Редактор PDF                     | PDFCreator                                | <a href="http://www.pdfforge.org/pdfcreator">http://www.pdfforge.org/pdfcreator</a>                                                                                                                                                       |
| Аудиоплеер                       | VLC                                       | <a href="http://www.videolan.org/vlc/">http://www.videolan.org/vlc/</a>                                                                                                                                                                   |

## 8. Оценочные средства по дисциплине

### Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Функционирование и развитие систем сервиса»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

| Этап           | Код компетенции                                                                     | Уровни сформированности компетенции | Критерии оценивания компетенции                                                                                                                                           |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Начальный      | ПК-5.<br>Разработка и внедрение эффективных решений в профессиональной деятельности | Пороговый                           | <b>знать:</b><br>существующие направления развития профессиональной деятельности и способы их достижения в соответствии с действующими правовыми нормами                  |
| Основной       |                                                                                     | Базовый                             | <b>уметь:</b><br>анализировать направления развития профессиональной деятельности и способы их достижения в соответствии с действующими правовыми нормами                 |
| Заключительный |                                                                                     | Высокий                             | <b>владеть:</b><br>практическими навыками стимулирования развития профессиональной деятельности и способов его достижения в соответствии с действующими правовыми нормами |

**Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.**

| № п/п | Код компетенции | Формулировка контролируемой компетенции                                    | Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)                                                                             | Темы учебной дисциплины                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Этапы формирования (семестр изучения) |
|-------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 1     | <b>ПК-5</b>     | Разработка и внедрение эффективных решений в профессиональной деятельности | <b>ПК-5.1.</b><br>Способен проектировать и развивать системы сервисного обслуживания для повышения удовлетворенности клиентов | <p><b>Тема 1.</b><br/><i>Теоретические основы систем сервиса</i></p> <p><b>Тема 2.</b><br/><i>Сервис как индикатор экономического благосостояния населения</i></p> <p><b>Тема 3.</b><br/><i>Изучение основных вариантов функционирования систем сервиса</i></p> <p><b>Тема 4.</b><br/><i>Возможности сферы услуг на современном этапе развития</i></p> <p><b>Тема 5.</b><br/><i>Функциональные подсистемы предприятия сервиса</i></p> <p><b>Тема 6.</b><br/><i>Классификация и принципы функционирования производственных процессов систем сервиса</i></p> <p><b>Тема 7.</b><br/><i>Организация производственного процесса систем сервиса</i></p> <p><b>Тема 8.</b><br/><i>Проектирования</i></p> | 2                                     |

|  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                            |  |
|--|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  |  | <i>систем сервиса</i><br><b>Тема 9.</b><br><i>Разработка</i><br><i>структуры</i><br><i>системы</i><br><i>сервиса</i><br><b>Тема 10.</b><br><i>Показатели</i><br><i>надежности</i><br><i>систем сервиса</i> |  |
|--|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

| №<br>п/<br>п | Код<br>компетенци<br>и | Индикаторы<br>достижений<br>компетенции | Планируемые<br>результаты обучения<br>по дисциплине | Контролируемые<br>темы учебной<br>дисциплины | Наименование<br>оценочного<br>средства |
|--------------|------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------|
|--------------|------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------|

|    |                                                                                                    |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                             |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | <p><b>ПК-5.</b><br/>Разработка и внедрение эффективных решений в профессиональной деятельности</p> | <p><b>ПК-5.1.</b> Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса</p> | <p><b>Знать</b> существующие направления развития профессиональной деятельности и способы их достижения в соответствии с действующими правовыми нормами<br/> <b>Уметь</b> анализировать направления развития профессиональной деятельности и способы их достижения в соответствии с действующими правовыми нормами<br/> <b>Владеть</b> практическими навыками стимулирования развития профессиональной деятельности и способов его достижения в соответствии с действующими правовыми нормами</p> | <p><b>Тема 1.</b><br/>Теоретические основы систем сервиса<br/> <b>Тема 2.</b><br/>Сервис как индикатор экономического благосостояния населения<br/> <b>Тема 3.</b><br/>Изучение основных вариантов функционирования систем сервиса<br/> <b>Тема 4.</b><br/>Возможности сферы услуг на современном этапе развития<br/> <b>Тема 5.</b><br/>Функциональные подсистемы предприятия сервиса<br/> <b>Тема 6.</b><br/>Классификация и принципы функционирования производственных процессов систем сервиса<br/> <b>Тема 7.</b><br/>Организация производственного процесса систем сервиса<br/> <b>Тема 8.</b><br/>Проектирования систем сервиса<br/> <b>Тема 9.</b><br/>Разработка структуры системы сервиса<br/> <b>Тема 10.</b><br/>Показатели надежности систем сервиса</p> | <p>тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)</p> |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|

## 1. Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

1. Совокупность всех объектов, изменение свойств которых влияет на системы, а также тех объектов, чьи свойства меняются в результате поведения системы, это:
  - a) среда;
  - b) подсистема;
  - c) компоненты.
  
2. Простейшая, неделимая часть системы, определяемая в зависимости от цели построения и анализа системы:
  - a) элемент;
  - b) наблюдатель;
  - c) компонент;
  - d) атом.
  
3. Компонент системы- это:
  - a) совокупность однородных элементов системы.
  - b) предел членения системы с точки зрения аспекта рассмотрения;
  - c) средство достижения цели;
  - d) часть системы, обладающая свойствами системы и имеющая собственную подцель;
  
4. Ограничение системы свободы элементов определяют понятием
  - a) связь;
  - b) цель;
  - c) критерий;
  - d) страта.
  
5. Способность системы в отсутствии внешних воздействий сохранять своё состояние сколь угодно долго определяется понятием
  - a) равновесие;
  - b) развитие;
  - c) устойчивость;
  - d) поведение.
  
6. Объединение некоторых параметров системы в параметре более высокого уровня - это
  - a) агрегирование;
  - b) синтез;
  - c) иерархия.
  
7. Сетевая структура представляет собой
  - a) декомпозицию системы во времени;
  - b) декомпозицию системы в пространстве;

- c) относительно независимые, взаимодействующие между собой подсистемы;
- d) взаимоотношения элементов в пределах определённого уровня;

8. Уровень иерархической структуры, при которой система представлена в виде взаимодействующих подсистем, называется

- a) эшелоном;
- b) рядом;
- c) слоем.

9. Какого вида структуры систем не существует

- a) горизонтальной;
- b) линейкой;
- c) смешанной;
- d) матричной.

10. Какая из особенностей не является характеристикой развивающихся систем

- a) однонаправленность;
- b) нестационарность отдельных параметров;
- c) целеобразование;
- d) уникальность поведения системы.

11. Какая закономерность проявляется в системе в появлении у неё новых свойств, отсутствующих у элементов

- a) целосность;
- b) аддитивность;
- c) целостность;
- d) интегративность.

12. одной из характеристик функционирования системы, определяющейся как способность системы возвращаться в состояние равновесия после того, как она была выведена из этого состояния под влиянием возмущающих воздействий, является

- a) устойчивость;
- b) равновесие;
- c) развитие;
- d) самоорганизация.

Методические рекомендации:

*При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.*

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерий оценивания |
|---------------------------------------|---------------------|
|---------------------------------------|---------------------|

|   |                               |
|---|-------------------------------|
| 5 | 85 -100% правильных ответов   |
| 4 | 71-85% правильных ответов     |
| 3 | 61-70% правильных ответов     |
| 2 | 60% правильных ответов и ниже |

## 2. Разноуровневые задачи и задания (базовый уровень)

### Задание 1

1. По согласованию с научным руководителем проведите анализ деятельности предприятия сервиса (мероприятия в сфере социально-культурного сервиса, физической культуры и спорта) по следующим показателям:

- 1) описание идентификационных признаков предприятия, в том числе формы собственности;
- 2) описание расположения предприятия: имеется ли отдельно стоящее здание; место на карте города; как добраться маршрутами общественного транспорта; общая характеристика района расположения предприятия;
- 3) описание миссии предприятия, стратегии развития, программы развития;
- 4) описание ограничений для предприятия: требования вышестоящих организаций, нормативной базы; возможные опасности – угрозы;
- 5) лица, заинтересованные в успешной работе предприятия;
- 6) лица, не заинтересованные в успешной работе предприятия.

### Методические рекомендации:

*На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области управления (в зависимости от конкретной постановки вопроса).*

### Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «разноуровневые задания и задачи»

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5                                     | Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями |
| 4                                     | Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы                                  |

|   |                                                                                                                                                                                                     |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач                                            |
| 2 | Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала |

### 3. Практическое (прикладное) задание (заключительный уровень)

#### *Задание 1*

Приведите пример удачного использования в практике сервиса приемов оптимизации: вынесение цели за рамки процесса; исключение лишних шагов из процесса; изменение последовательности этапов исполнения процесса; дробление операций; вынесение операций за рамки основного процесса; объединение операций во времени и(или) пространстве; передача части функций машине.

#### Методические рекомендации:

*Задачами практических (семинарских) занятий являются развитие у студентов навыков аналитического мышления, обсуждение наиболее сложных и дискуссионных проблем и выработка у студентов умения применить на практике приобретенные ими теоретические знания.*

#### Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практическое задание»

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерий оценивания                                                                                     |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5                                     | Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)     |
| 4                                     | Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)      |
| 3                                     | Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)       |
| 2                                     | Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%) |

### 4. Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

1. Основные понятия и классификация систем сервиса.
2. Общая характеристика состава систем сервиса различных типов.
3. Системы оказания услуг в различных сферах
5. Показатели эффективности систем сервиса.
6. Основные понятия надежности.

7. Состояния объекта и события, характеризующие надежность.
8. Характеристики эксплуатации объектов, оцениваемых надежностью.
9. Факторы, влияющие на надежность систем
10. Субъективные факторы.
11. Объективные факторы.
12. Методы, используемые для определения показателей надежности
13. Изучение основных вариантов функционирования систем сервиса
14. Возможности сферы услуг на современном этапе развития
15. Функциональные подсистемы предприятия сервиса
16. Классификация и принципы функционирования производственных процессов систем сервиса
17. Организация производственного процесса систем сервиса
18. Проектирования систем сервиса
19. Разработка структуры системы сервиса
20. Показатели надежности систем сервиса

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации

«зачёт/экзамен»

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерий оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Шкала<br>оценивания<br>(зачёт) |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| отлично (5)                           | Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. | Зачтено                        |
| хорошо (4)                            | Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.                                      |                                |
| удовлетворительно<br>(3)              | Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.                                    |                                |
| неудовлетворительно<br>(2)            | Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при                                                                                                                     | не зачтено                     |

|  |                                                                                             |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | выполнении практических задач. Студент<br>отказывается от ответов на дополнительные вопросы |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------|--|

### Лист изменений и дополнений

| №<br>п/п | Виды дополнений и<br>изменений | Дата и номер протокола<br>заседания кафедры<br>(кафедр), на котором<br>были рассмотрены и<br>одобренны изменения и<br>дополнения | Подпись<br>(с расшифровкой)<br>заведующего кафедрой<br>(заведующих кафедрами) |
|----------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                |                                                                                                                                  |                                                                               |
|          |                                |                                                                                                                                  |                                                                               |
|          |                                |                                                                                                                                  |                                                                               |
|          |                                |                                                                                                                                  |                                                                               |