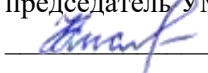


УТВЕРЖДАЮ  
 Проректор по УМР и КО,  
 председатель УМС СГСПУ  
  
 Н.Н. Кислова

## Организация информационного обслуживания в сервисной деятельности

### рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Управления, сервисных технологий и экономического образования**

Учебный план ФЭУС-620Сз(4г6м)  
 Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
 Направленность (профиль): «Информационный сервис»

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **5 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 180  
 в том числе: Виды контроля в семестрах:  
 зачет с оценкой 5

аудиторные занятия 22  
 самостоятельная работа 154  
 часы на контроль 4

#### Распределение часов дисциплины по семестрам

| Семестр(Курс.Номер семестра на курсе) | 5(3.1) |     | Итого |     |
|---------------------------------------|--------|-----|-------|-----|
|                                       | УП     | РПД | УП    | РПД |
| Вид занятий                           |        |     |       |     |
| Лекции                                | 8      | 8   | 8     | 8   |
| Практические                          | 14     | 14  | 14    | 14  |
| В том числе инт.                      | 6      | 6   | 6     | 6   |
| Итого ауд.                            | 22     | 22  | 22    | 22  |
| Контактная работа                     | 22     | 22  | 22    | 22  |
| Сам. работа                           | 154    | 154 | 154   | 154 |
| Часы на контроль                      | 4      | 4   | 4     | 4   |
| Итого                                 | 180    | 180 | 180   | 180 |

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
Направленность (профиль): «Информационный сервис»

Рабочая программа дисциплины «Организация информационного обслуживания в сервисной деятельности»

Программу составил(и):

Кадиленко Анастасия Николаевна

При наличии обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, которым необходим особый порядок освоения дисциплины (модуля), по их желанию разрабатывается адаптированная к ограничениям их здоровья рабочая программа дисциплины (модуля).

Рабочая программа дисциплины

**Организация информационного обслуживания в сервисной деятельности**

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514

составлена на основании учебного плана:

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Информационный сервис»

утвержденного Учёным советом СГСПУ от 30.08.2019 протокол № 1

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Управления, сервисных технологий и экономического образования**

Протокол от 27.08.2019 г. №1

Переутверждена на основании решения ученого совета СГСПУ

Протокол заседания Ученого совета СГСПУ от 25.02.2022 г. №7.

Зав. кафедрой Л.И. Фишман

Начальник УОП



Н.А. Доманина

### 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**Цель изучения дисциплины:** сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций.

**Задачи изучения дисциплины:** сформировать запланированные образовательные результаты.

**Область профессиональной деятельности:**

06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;

07 Административно-управленческая и офисная деятельность;

40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП: Б1.В

#### 2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Содержание дисциплины базируется на материале:

Сервисная деятельность

Диагностика и оценка потребителей услуг

#### 2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Проектирование информационного обслуживания

### 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### ПК-2. Способен организовывать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)

##### ПК-2.1. Организует процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции

Знает: сущность постпродажного обслуживания, subprocesses процесса постпродажного обслуживания.

Умеет: осуществлять сбор, обобщение, систематизацию и анализ требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики; разрабатывать мероприятия по доведению качества до требуемого уровня.

Владеет: методикой сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов.

##### ПК-2.2. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса

Знает: методы и приемы постпродажного обслуживания и сервиса.

Умеет: разрабатывать новые и совершенствовать существующие формы, стандарты и схемы постпродажного обслуживания и сервиса с использованием возможностей современных информационных и телекоммуникационных технологий.

#### ПК-3. Способен управлять деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне организации

##### ПК-3.1. Планирует и руководит построением единой системы управления дистанционным информационно-справочным обслуживанием на уровне организации

Знает: составляющие элементы системы управления дистанционным информационно-справочным обслуживанием организации.

##### ПК-3.2. Организует деятельность подразделений, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании

Знает: основные критерии и принципы взаимодействия с клиентами при организации очного и заочного обслуживания.

Умеет: организовывать очное и заочное обслуживание клиентов.

##### ПК-3.3. Управляет проектами по совершенствованию систем и процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания на уровне организации

Знает: структуру стандартов обслуживания клиентов. Умеет: разрабатывать стандарты информационного обслуживания для оператора контакт-центра.

#### ПК-7. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

##### ПК-7.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности

Знает: цели, задачи, методы экспертизы в сервисе; процедуру проведения экспертизы; квалификационные требования, предъявляемые к экспертам.

Умеет: подбирать методы контроля качества обслуживания; обосновывать необходимость проектирования экспертизы объекта сервиса.

Владеет: технологией проектирования экспертизы объектов сервиса.

### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/  | Семестр | Часов | Интеракт. |
|-------------|--|---------|-------|-----------|
|             | <b>Раздел 1. Специфика информационного обслуживания. Организация контактной зоны в информационном обслуживании</b> |         |       |           |
| 1.1         | Информатизация современной сферы обслуживания /Лек/  | 5       | 1     | 0         |
| 1.2         | Информатизация современной сферы обслуживания /Пр/   | 5       | 1     | 1         |
| 1.3         | Информатизация современной сферы обслуживания /Ср/   | 5       | 24    | 0         |

|  |   |   |    |   |
|--|---|---|----|---|
| 1.4  | Методологические аспекты информационного менеджмента /Лек/                          | 5 | 1  | 0 |
| 1.5  | Методологические аспекты информационного менеджмента /Пр/                           | 5 | 2  | 1 |
| 1.6  | Методологические аспекты информационного менеджмента /Ср/                           | 5 | 20 | 0 |
| 1.7  | Методы и приёмы консультирования в информационном обслуживании /Лек/                | 5 | 1  | 1 |
| 1.8  | Методы и приёмы консультирования в информационном обслуживании /Пр/                 | 5 | 2  | 1 |
| 1.9  | Методы и приёмы консультирования в информационном обслуживании /Ср/                 | 5 | 28 | 0 |
| 1.10   | Организация контактной зоны в информационном обслуживании /Лек/                     | 5 | 1  | 1 |
| 1.11   | Организация контактной зоны в информационном обслуживании /Пр/                      | 5 | 2  | 1 |
| 1.12   | Организация контактной зоны в информационном обслуживании /Ср/                      | 5 | 26 | 0 |
| 1.13   | Контрольное мероприятие по разделу 1 /Пр/   | 5 | 1  | 0 |
| <b>Раздел 2. Экспертиза объектов сервиса</b> |   |   |    |   |
| 2.1  | Теоретические основы экспертизы: назначение, виды, методы, правила проведения /Лек/ | 5 | 1  | 0 |
| 2.2  | Теоретические основы экспертизы: назначение, виды, методы, правила проведения /Пр/  | 5 | 1  | 0 |
| 2.3  | Теоретические основы экспертизы: назначение, виды, методы, правила проведения /Ср/  | 5 | 20 | 0 |
| 2.4  | Квалификационные требования к экспертам /Лек/                                       | 5 | 1  | 0 |
| 2.5  | Квалификационные требования к экспертам /Пр/  | 5 | 1  | 0 |
| 2.6  | Квалификационные требования к экспертам /Ср/  | 5 | 16 | 0 |
| 2.7  | Экспертиза объектов сервиса и оформление её результатов /Лек/                       | 5 | 2  | 0 |
| 2.8  | Экспертиза объектов сервиса и оформление её результатов /Пр/                        | 5 | 2  | 0 |
| 2.9  | Экспертиза объектов сервиса и оформление её результатов /Ср/                        | 5 | 20 | 0 |
| 2.10   | Контрольное мероприятие по разделу 2 /Пр/   | 5 | 2  | 0 |
|  | Зачет с оценкой /ЗачетСОц/  | 5 | 1  | 0 |

### 5. Оценочные и методические материалы по дисциплине (модулю)

#### 5.1. Содержание аудиторной работы по дисциплине (модулю)

##### 5 семестр, 4 лекции, 7 практических занятий

#### Раздел 1. Специфика информационного обслуживания. Организация контактной зоны в информационном обслуживании

##### Лекция № 1 (1 час)

##### Информатизация современной сферы обслуживания

Вопросы и задания:

Информационное общество и революция в сфере коммуникаций. Интернет-коммерция. Информационные потребности и их удовлетворение в современном сервисе. Обслуживание клиентов как конкурентное преимущество сервисных организаций.

##### Практическое занятие № 1 (1 час)

##### Информатизация современной сферы обслуживания

Вопросы и задания:

Под заданные требования обучающиеся определяют мощность контакт-центров и необходимое оборудование. Формулируют различия между колл-центром и контакт-центром.

##### Лекция № 1 (1 час)

##### Методологические аспекты информационного менеджмента

Вопросы и задания:

Основные понятия информационного менеджмента. Условия осуществления информационного менеджмента с позиций системного подхода. Распределение и оценка использования ресурсов информационной системы. Модель жизненного цикла информационной системы. Развитие систем поддержки принятия решений. Функции и задачи информационного менеджмента.

##### Практическое занятие № 1-2 (2 часа)

##### Методологические аспекты информационного менеджмента

Вопросы и задания:

На примере конкретной организации обучающиеся формулируют функции информационного менеджмента, определяют цели и задачи информационного менеджмента (формулируя ожидаемые результаты информационной деятельности организации).

##### Лекция № 2 (1 час)

##### Методы и приёмы консультирования в информационном обслуживании

Вопросы и задания:

Формы консультирования: экспертное, обучающее, процессное. Стадии консультационного процесса: предконтрактная, контрактная, послеконтрактная. Методы решения содержательной части проблем (методы диагностики, методы сбора информации, методы обработки информации). Методы решения проблем (методы определения проблем, методы разработки и оценки решений). Методы реализации (методы экспериментальной проверки, методы переноса результата в реальные условия). Методы работы с клиентом (методы выбора ролей консультанта и клиента, методы сотрудничества и помощи клиенту в осуществлении изменений, методы обучения и тренировки персонала клиентской организации, методы развития творческого потенциала руководителей клиентской организации, методы повышения мотивированности персонала и

руководителей к изменениям).

**Практическое занятие № 2-3 (2 часа)**

**Методы и приёмы консультирования в информационном обслуживании**

Вопросы и задания:

На примерах конкретных организаций сферы услуг обучающиеся демонстрируют возможности методов и приёмов консультирования клиентов, обосновывая их необходимость и эффективность.

**Лекция № 2 (1 час)**

**Организация контактной зоны в информационном обслуживании**

Вопросы и задания:

Виды контактной зоны в сервисных организациях. Основные характеристики контактной зоны. Требования к персоналу контактной зоны. Технология организации контактной зоны в организациях сервиса. Управление конфликтами в информационном обслуживании клиентов.

**Практическое занятие № 3-4 (2 часа)**

**Организация контактной зоны в информационном обслуживании**

Вопросы и задания:

Преподаватель комментирует последовательность действий по организации контактной зоны на предприятиях сервиса (2 часа). Обучающиеся, работая в парах, на примерах конкретных организаций сферы услуг отрабатывают последовательность действий технологии.

**Практическое занятие № 4 (1 час)**

**Контрольное мероприятие по разделу 1**

**Раздел 2. Экспертиза объектов сервиса**

**Лекция № 3 (1 час)**

**Теоретические основы экспертизы: назначение, виды, методы, правила проведения**

Вопросы и задания:

Теоретические основы экспертизы. Цели и задачи экспертизы. Виды экспертизы. Основные элементы экспертизы. Процедура проведения экспертизы. Структура и содержание заключения эксперта.

**Практическое занятие № 5 (1 час)**

**Теоретические основы экспертизы: назначение, виды, методы, правила проведения**

Вопросы и задания:

Обучающиеся дают сравнительную характеристику методам экспертизы, комментируют, как могут быть использованы конкретные методы в организациях сферы услуг.

На примерах конкретных ситуаций в организации сферы услуг обучающиеся разрабатывают программы диагностики объектов сервиса.

**Лекция № 3 (1 час)**

**Квалификационные требования к экспертам**

Вопросы и задания:

Международные квалификационные критерии для экспертов-аудиторов по проверке систем качества. Требования к главным экспертам, старшим экспертам, экспертам системы Торгово-промышленной палаты РФ.

**Практическое занятие № 5 (1 час)**

**Квалификационные требования к экспертам**

Вопросы и задания:

На примере конкретных ситуаций в организациях сферы услуг обучающиеся формулируют цель и задачи экспертизы, определяют объект экспертизы, подбирают методы экспертизы, планируют последовательность действий по реализации экспертизы, указывают, какая информация будет содержаться в акте экспертизы, как она будет структурирована.

**Лекция № 4 (2 часа)**

**Экспертиза объектов сервиса и оформление её результатов**

Вопросы и задания:

Особенности экспертизы объектов сервиса. Оформление результатов экспертизы объектов сервиса.

**Практическое занятие № 6 (2 часа)**

**Экспертиза объектов сервиса и оформление её результатов**

Вопросы и задания:

Преподаватель комментирует последовательность действий по проектированию экспертизы объектов сервиса (2 часа). Обучающиеся, работая в парах, отрабатывают последовательность этапов технологии.

**Практическое занятие № 7 (2 часа)**

**Контрольное мероприятие по разделу 2**

**5.2. Содержание самостоятельной работы по дисциплине (модулю)**

**Содержание обязательной самостоятельной работы по дисциплине**

| № п/п | Темы дисциплины  | Содержание самостоятельной работы   | Продукты деятельности                 |
|-------|--|---|---------------------------------------|
| 1     | Информатизация современной сферы обслуживания                  | Разработка стандарта информационного обслуживания для организации сферы услуг | Стандарт информационного обслуживания |
| 2     | Методологические аспекты информационного менеджмента           |   |                                       |
| 3     | Методы и приёмы консультирования в информационном обслуживании |   |                                       |

|   |   |   |                   |
|---|---|---|-------------------|
| 4 | Организация контактной зоны в информационном обслуживании                     |   |                   |
| 5 | Теоретические основы экспертизы: назначение, виды, методы, правила проведения | На примере организации сервиса опишите ситуацию, когда необходимо проведение экспертиза процесса/услуги. Сформулируйте задачи экспертизы. Подберите инструментарий экспертизы. Дайте модельное заключение эксперта. | Письменная работа |
| 6 | Квалификационные требования к экспертам                                       |   |                   |
| 7 | Экспертиза объектов сервиса и оформление её результатов                       |   |                   |

**Содержание самостоятельной работы по дисциплине на выбор**

| № п/п                         | Темы дисциплины   | Содержание самостоятельной работы   | Продукты деятельности               |   |  |     |  |  |      |  |  |     |  |  |   |
|-------------------------------|---|---|-------------------------------------|---|--|-----|--|--|------|--|--|-----|--|--|---|
| 1                             | Информатизация современной сферы обслуживания                           | Заполнение таблицы: <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>Между народн<br/>станда<br/>рты</td> <td>Краткое<br/>описание.<br/>Основные<br/>положения (в<br/>области<br/>сервиса)</td> <td>Показат<br/>ели<br/>качеств<br/>а/крите<br/>рии<br/>эффект<br/>ивности</td> </tr> <tr> <td>ISO</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ITIL</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>KPI</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> Приведите примеры использования международных стандартов в практике отечественного информационного обслуживания | Между народн<br>станда<br>рты       | Краткое<br>описание.<br>Основные<br>положения (в<br>области<br>сервиса) | Показат<br>ели<br>качеств<br>а/крите<br>рии<br>эффект<br>ивности | ISO |  |  | ITIL |  |  | KPI |  |  | Заполненная таблица.<br>Письменная работа |
| Между народн<br>станда<br>рты | Краткое<br>описание.<br>Основные<br>положения (в<br>области<br>сервиса) | Показат<br>ели<br>качеств<br>а/крите<br>рии<br>эффект<br>ивности  |                                     |   |  |     |  |  |      |  |  |     |  |  |   |
| ISO                           |   |   |                                     |   |  |     |  |  |      |  |  |     |  |  |   |
| ITIL                          |   |   |                                     |   |  |     |  |  |      |  |  |     |  |  |   |
| KPI                           |   |   |                                     |   |  |     |  |  |      |  |  |     |  |  |   |
| 2                             | Экспертиза объектов сервиса и оформление её результатов                 | Программа диагностики технологического процесса сервиса   | Разработанная программа диагностики |   |  |     |  |  |      |  |  |     |  |  |   |

**5.3. Образовательные технологии**

При организации изучения дисциплины будут использованы следующие образовательные технологии: информационно-коммуникационные технологии, технология организации самостоятельной работы, технология рефлексивного обучения, технология модульного обучения, технология игрового обучения, технологии групповой дискуссии, интерактивные технологии, технология проблемного обучения, технология организации учебно-исследовательской деятельности, технология проектного обучения, технология развития критического мышления.

**5.4. Текущий контроль, промежуточный контроль и промежуточная аттестация**

Балльно-рейтинговая карта дисциплины оформлена как приложение к рабочей программе дисциплины. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен отдельным документом.

**6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

**6.1. Рекомендуемая литература**

**6.1.1. Основная литература**

|      | Авторы, составители                       | Заглавие, ссылка на электронную библиотечную систему   | Издательство, год          |
|------|---|--|----------------------------|
| Л1.1 | Т.Н. Костюченко, Н.Ю. Ермакова, Ю.В. Орел | Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие<br><a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=485037">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=485037</a> | Ставрополь : Секвойя, 2017 |
| Л1.2 | Семиглазов В. А.                          | Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие<br><a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=480954">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=480954</a> | Томск : ТУСУР, 2016        |

**6.1.2. Дополнительная литература**

|      | Авторы, составители                         | Заглавие, ссылка на электронную библиотечную систему   | Издательство, год         |
|------|---|--|---------------------------|
| Л2.1 | Н.Д. Эриашвили, Г.Г. Чараев, О.В. Сараджева | Информационный менеджмент : учебное пособие<br><a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=685695">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=685695</a>                       | Москва : Юнити-Дана, 2017 |
| Л2.2 | Ясенев В. Н.                                | Информационные системы и технологии в экономике : учебное пособие<br><a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=684774">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=684774</a> | Москва : Юнити-Дана, 2017 |

**6.2 Перечень программного обеспечения**

- Acrobat Reader DC  
 - Dr.Web Desktop Security Suite, Dr.Web Server Security Suite

|  |
|--|
| - GIMP   |
| - Microsoft Office 365 Pro Plus - subscription license (12 month) (Пакет программ Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher, Teams, OneDrive, Yammer, Stream, SharePoint Online). |
| - Microsoft Windows 10 Education   |
| - XnView   |
| - Архиватор 7-Zip  |
| <b>6.3 Перечень информационных справочных систем, профессиональных баз данных</b>  |
| - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»  |
| - Базы данных Springer eBooks  |
| - 1С:ИТС ПРОФ ВУЗ  |
| - СПС «ГАРАНТ-Аналитик»  |
| - СПС «Консультант-Плюс»   |

| <b>7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b> |   |
|---|---|
| 7.1   | Наименование специального помещения: помещение для самостоятельной работы, Читальный зал.<br>Оснащенность: ПК-4шт. с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду СГСПУ, Письменный стол-4 шт., Парта-2 шт.  |
| 7.2   | Наименование специального помещения: учебная аудитория для проведения лекционных занятий, практических занятий, групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, Учебная аудитория. Оснащенность: Меловая доска-1шт., Комплект учебной мебели, ноутбук, проекционное оборудование (мультимедийный проектор и экран). |

| <b>8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>  |  |
|--|--|
| <p>Работа над теоретическим материалом происходит кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю.</p> <p>Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с информационными источниками в разных форматах.</p> <p>Также в процессе изучения дисциплины методические рекомендации могут быть изданы отдельным документом.</p> |  |

Балльно-рейтинговая карта дисциплины «Организация информационного обслуживания в сервисной деятельности»

Курс 3 Семестр 5

| Вид контроля   |   | Минимальное количество баллов | Максимальное количество баллов |
|--|---|-------------------------------|--------------------------------|
| <b>Наименование раздела: «Специфика информационного обслуживания. Организация контактной зоны в информационном обслуживании»</b> |   |                               |                                |
| Текущий контроль по разделу:   |   | 0                             | 20                             |
| 1  | Аудиторная работа                                       | 0                             | 4                              |
| 2  | Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) | 0                             | 10                             |
| 3  | Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)     | 0                             | 6                              |
| Контрольное мероприятие по разделу 1   |   | 18                            | 30                             |
| Промежуточный контроль   |   | 18                            | 50                             |
| Промежуточная аттестация <sup>1</sup>  |   | 28                            | 50                             |
| <b>Наименование раздела: «Экспертиза объектов сервиса»</b>   |   |                               |                                |
| Текущий контроль по разделу:   |   | 0                             | 20                             |
| 1  | Аудиторная работа                                       | 0                             | 5                              |
| 2  | Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) | 0                             | 10                             |
| 3  | Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)     | 0                             | 5                              |
| Контрольное мероприятие по разделу 2   |   | 0                             | 30                             |
| Промежуточный контроль   |   | 18                            | 50                             |
| Зачет с оценкой (Прибавка к результату промежуточного контроля не может быть более 15 баллов)                                    |   | 56                            | 100                            |
| Семестровый рейтинг по дисциплине (итоговый контроль)  |   | 56                            | 100                            |

| Виды контроля  | Перечень или примеры заданий, критерии оценки и количество баллов   | Темы для изучения и образовательные результаты   |
|--|---|--|
| <b>Текущий контроль по разделу «Специфика информационного обслуживания. Организация контактной зоны в информационном обслуживании»</b> |   |  |
| Аудиторная работа – 0-4 балла  | <p>Пример задания:<br/>Объясните сущность информационных потребностей. Как они удовлетворяются в информационном обслуживании клиентов (банка, туристического агентства, гостиницы, Интернет-магазина)?</p> <p>Критерии оценки:<br/>1. Дано объяснение заданному явлению (процессу) – 1 балл.<br/>2. Сделан вывод о практическом применении заданного явления (процесса) в сервисе – 1 балл.</p> | <p>Информатизация современной сферы обслуживания<br/>                     Методологические аспекты информационного менеджмента<br/>                     Методы и приёмы консультирования в информационном обслуживании<br/>                     Организация контактной зоны в информационном обслуживании</p> <p>Образовательные результаты<br/>                     Знает: сущность постпродажного обслуживания, subprocesses процесса постпродажного обслуживания.<br/>                     Умеет: осуществлять сбор, обобщение,</p> |
| Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) – 0-10 баллов  | <p>Примеры заданий:<br/>Сформулируйте основные положения стандарта информационного обслуживания для организации сферы услуг.</p>  |  |

<sup>1</sup> Выставляется без оценки по результатам изучения пройденного раздела: «атт» (набрал 56% максимума баллов по пройденному разделу)



|   | <p>Критерии оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация соответствует сфере услуг – 1 балл.</li> <li>2. Представленные услуги организации относятся к информационным – 1 балл.</li> <li>3. Определены потребности клиентов, которые удовлетворяют услуги организации – 1 балл.</li> <li>4. Перечислены характеристики клиента, учёт которых необходим для организации сервисного взаимодействия – 1 балл.</li> <li>5. Указаны этапы информационного обслуживания клиента – 1 балл.</li> <li>6. Приведены характеристики речи персонала при работе с клиентом – 1 балл.</li> <li>7. Описаны речевые приёмы – 1 балл.</li> <li>8. Сформулированы правила поведения персонала в нестандартной (конфликтной) ситуации (не менее 3-х) – 1 балл.</li> <li>9. Заполнена таблица (в каждом столбце не менее 5 вариантов) – 1 балл.</li> </ol> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 2px;">Фразы и слова, которых стоит избегать</td> <td style="width: 50%; padding: 2px;">Предпочтительные формулировки</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> </tr> </table> <p>10. Указаны методы оценки работы персонала – 1 балл.</p> | Фразы и слова, которых стоит избегать  | Предпочтительные формулировки                            |  |     | <p>систематизацию и анализ требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики; разрабатывать мероприятия по доведению качества до требуемого уровня.<br/>         Владеет: методикой сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов<br/>         Знает: методы и приемы постпродажного обслуживания и сервиса.<br/>         Умеет: разрабатывать новые и совершенствовать существующие формы, стандарты и схемы постпродажного обслуживания и сервиса с использованием возможностей современных информационных и телекоммуникационных технологий.</p> |  |      |  |  |     |  |  |  |
|---|---|--|--|--|-----|--|--|------|--|--|-----|--|--|--|
| Фразы и слова, которых стоит избегать                                   | Предпочтительные формулировки   |  |  |  |     |  |  |      |  |  |     |  |  |  |
|   |   |  |  |  |     |  |  |      |  |  |     |  |  |  |
| <p>Самостоятельная работа (специальные формы на выбор) – 0-6 баллов</p> | <p>Примеры заданий:<br/>         Заполните таблицу (3 балла):</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Международные стандарты</th> <th style="width: 25%;">Краткое описание. Основные положения (в области сервиса)</th> <th style="width: 50%;">Показатели качества/критерии эффективности</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ISO</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ITIL</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>KPI</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Приведите примеры использования международных стандартов в практике отечественного информационного обслуживания (не менее 3-х) – 3 балла.</p>   | Международные стандарты  | Краткое описание. Основные положения (в области сервиса) | Показатели качества/критерии эффективности | ISO |  |  | ITIL |  |  | KPI |  |  | <p>Знает: составляющие элементы системы управления дистанционным информационно-справочным обслуживанием организации.<br/>         Знает: основные критерии и принципы взаимодействия с клиентами при организации очного и заочного обслуживания.<br/>         Умеет: организовывать очное и заочное обслуживание клиентов.<br/>         Знает: структуру стандартов обслуживания клиентов.<br/>         Умеет: разрабатывать стандарты информационного обслуживания для оператора контакт-центра.<br/>         Знает: цели, задачи, методы экспертизы в сервисе;</p> |
| Международные стандарты   | Краткое описание. Основные положения (в области сервиса)  | Показатели качества/критерии эффективности   |  |  |     |  |  |      |  |  |     |  |  |  |
| ISO   |   |  |  |  |     |  |  |      |  |  |     |  |  |  |
| ITIL  |   |  |  |  |     |  |  |      |  |  |     |  |  |  |
| KPI   |   |  |  |  |     |  |  |      |  |  |     |  |  |  |
| <p>Контрольное мероприятие по разделу – 18-30 баллов</p>                | <p>1) задание на понимание (12 баллов):<br/>         Пример задания:<br/>         Для ситуации информационного обслуживания предложите процедуру оценки сервисного поведения персонала и методы его корректировки.<br/>         Критерии оценки:<br/> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Приведённый пример является ситуацией информационного обслуживания – 3 балла.</li> <li>2. Определены показатели оценки сервисного поведения персонала (не менее 5) – 3 балла.</li> <li>3. Подобраны методы оценки, соответствующие каждому показателю – 3 балла.</li> <li>4. Приведён алгоритм оценки сервисного поведения персонала – 3 балла.</li> </ol> <p>2) задание на понимание (18 баллов):<br/>         Пример задания:<br/>         Приведите пример организации сферы услуг, осуществляющей информационное</p> </p>   | <p>процедуру проведения экспертизы; квалификационные требования, предъявляемые к экспертам.<br/>         Умеет: подбирать методы контроля качества обслуживания; обосновывать необходимость проектирования экспертизы объекта сервиса.<br/>         Владеет: технологией проектирования экспертизы объектов сервиса.</p> |  |  |     |  |  |      |  |  |     |  |  |  |

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
 Направленность (профиль): «Информационный сервис»  
 Рабочая программа дисциплины «Организация информационного обслуживания в сервисной деятельности»

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | <p>обслуживание. Опишите этапы создания и требования, предъявляемые к контактной зоне в этой организации.</p> <p>Критерии оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Приведённая организация относится к сфере услуг – 1 балл.</li> <li>2. Определены потребности клиентов, удовлетворяемые услугами организации – 1 балл.</li> <li>3. Описанная услуга соответствует ситуации информационного обслуживания – 1 балл.</li> <li>4. Определены цели и задачи обслуживания для ситуации – 3 балла.</li> <li>5. Определены характеристики контактной зоны, соответствующие ситуации обслуживания – 6 баллов.</li> <li>6. Подробно описаны этапы создания контактной зоны – 3 балла.</li> <li>7. Оценена результативность мероприятий – 3 балла.</li> </ol>   |  |
| Промежуточная аттестация  | 28  | 50   |
| <b>Текущий контроль по разделу «Экспертиза объектов сервиса»</b>      |   |  |
| Аудиторная работа – 0-5 баллов  | <p>Примеры заданий:</p> <p>На примере организации сервиса продемонстрируйте возможность проведения различных видов экспертиз.</p> <p>Критерии оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. В качестве примера приведена организация сферы услуг – 1 балл.</li> <li>2. Показана возможность проведения не менее 2-х видов экспертиз, адекватных организации и описанной ситуации – 2 балла.</li> <li>3. Сформулированы задачи экспертизы – 2 балла.</li> </ol>  | <p>Темы для изучения:</p> <p>Теоретические основы экспертизы: назначение, виды, методы, правила проведения</p> <p>Квалификационные требования к экспертам</p> <p>Экспертиза объектов сервиса и оформление её результатов</p> <p>Образовательные результаты</p> <p>Знает: сущность постпродажного обслуживания, subprocesses процесса постпродажного обслуживания.</p> <p>Умеет: осуществлять сбор, обобщение, систематизацию и анализ требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики; разрабатывать мероприятия по доведению качества до требуемого уровня.</p> <p>Владеет: методикой сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов</p> <p>Знает: методы и приемы постпродажного обслуживания и сервиса.</p> |
| Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) – 0-10 баллов | <p>Примеры заданий:</p> <p>На примере организации сервиса опишите ситуацию, когда необходимо проведение экспертиза процесса/услуги. Сформулируйте задачи экспертизы. Подберите инструментарий экспертизы. Дайте модельное заключение эксперта.</p> <p>Критерии оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Приведенная организация относится к сфере услуг – 1 балл.</li> <li>2. Необходимость проведения экспертизы для организации сферы услуг обоснована – 2 балла.</li> <li>3. Цель и задачи экспертизы сформулированы адекватно ситуации и организации – 2 балла.</li> <li>4. Подобраны методы проведения экспертизы, адекватные виду экспертизы, цели и задачам экспертизы – 3 балла.</li> <li>5. Представлено модельное заключение эксперта, содержание основные результаты экспертизы – 2 балла.</li> </ol> | <p>Умеет: разрабатывать новые и совершенствовать существующие формы, стандарты и схемы постпродажного обслуживания и сервиса с использованием возможностей современных информационных и телекоммуникационных</p>   |
| Самостоятельная работа (специальные формы на выбор) – 0-5 баллов      | <p>Пример задания:</p> <p>На примере конкретной ситуации в организации сервиса разработайте программу диагностики технологического процесса сервиса.</p> <p>Критерии оценки:</p>  |  |

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
 Направленность (профиль): «Информационный сервис»  
 Рабочая программа дисциплины «Организация информационного обслуживания в сервисной деятельности»

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <p>1. Приведенная организация относится к сфере услуг – 1 балл.<br/>                 2. Приведена последовательность этапов диагностики с указанием методов и сроков по каждому этапу – 3 балла.<br/>                 3. Сформулированы предложения по применению результатов диагностики – 1 балл.</p>  | <p>технологий.<br/>                 Знает: составляющие элементы системы управления дистанционным информационно-справочным обслуживанием организации.</p>   |
| <p>Контрольное мероприятие по разделу – 18-30 баллов</p>   | <p>1) задание на понимание – 30 баллов</p> <p>Критерии оценки:</p> <p>1. Описана конкретная ситуация с указанием:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• размера и вида(ов) деятельности организации – 1 балл;</li> <li>• основных характеристик услуг организации – 1 балл;</li> <li>• несоответствий услуг организации/процессов обслуживания) стандартам предприятия/требованиям клиентов – 3 балла</li> </ul> <p>2. Обоснована необходимость планирования экспертизы объекта сервиса, определяя вид экспертизы, цель и задачи экспертизы – 5 баллов</p> <p>3. Обоснованы, исходя из ситуации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• выбор методов проведения экспертизы, адекватных виду, цели и задачам экспертизы – 4 балла;</li> <li>• процедуру проведения экспертизы – 4 балла;</li> <li>• структуру и содержание заключения эксперта – 4 балла;</li> <li>• предложения в зависимости от различных результатов применения методов экспертизы в их взаимосвязи – 3 балла;</li> </ul> <p>4. Дана оценка (прогноз) результативности действий по планированию экспертизы объекта сервиса в приведенной ситуации – 5 баллов</p> | <p>Знает: основные критерии и принципы взаимодействия с клиентами при организации очного и заочного обслуживания.<br/>                 Умеет: организовывать очное и заочное обслуживание клиентов.<br/>                 Знает: структуру стандартов обслуживания клиентов.<br/>                 Умеет: разрабатывать стандарты информационного обслуживания для оператора контакт-центра.<br/>                 Знает: цели, задачи, методы экспертизы в сервисе; процедуру проведения экспертизы; квалификационные требования, предъявляемые к экспертам.<br/>                 Умеет: подбирать методы контроля качества обслуживания; обосновывать необходимость проектирования экспертизы объекта сервиса.<br/>                 Владеет: технологией проектирования экспертизы объектов сервиса.</p> |
| <p>Зачет с оценкой (прибавка к результату промежуточного контроля не может быть более 15 баллов)</p> |  |   |
| <p>Промежуточная аттестация</p>  | <p>Представлены в фонде оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине</p>   |   |