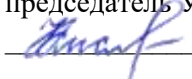


УТВЕРЖДАЮ  
 Проректор по УМР и КО,  
 председатель УМС СГСПУ  
  
 Н.Н. Кислова

## Организация информационного обслуживания в сервисной деятельности

### рабочая программа дисциплины (модуля)

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

Учебный план ФЭУС-621Со(4г)  
 Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
 Направленность (профиль): «Информационный сервис»

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **5 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 180  
 в том числе: Виды контроля в семестрах:  
 зачет с оценкой 4

аудиторные занятия 70  
 самостоятельная работа 110

#### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр(Курс.Номер семестра на курсе)	4(2.2)		Итого	
	УП	РПД	УП	РПД
Вид занятий				
Лекции	22	22	22	22
Практические	48	48	48	48
В том числе инт.	16	16	16	16
Итого ауд.	70	70	70	70
Контактная работа	70	70	70	70
Сам. работа	110	110	110	110
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 31.08.2020 протокол № 1

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Управления, сервисных технологий и экономического образования**

Протокол от 25.08.2020 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/	4	2	0
1.2	Информатизация современной сферы обслуживания /Пр/	4	4	2

1.3	Информатизация современной сферы обслуживания /Ср/	4	14	0
1.4	Методологические аспекты информационного менеджмента /Лек/	4	2	0
1.5	Методологические аспекты информационного менеджмента /Пр/	4	6	2
1.6	Методологические аспекты информационного менеджмента /Ср/	4	20	0
1.7	Методы и приёмы консультирования в информационном обслуживании /Лек/	4	4	2
1.8	Методы и приёмы консультирования в информационном обслуживании /Пр/	4	6	2
1.9	Методы и приёмы консультирования в информационном обслуживании /Ср/	4	18	0
1.10	Организация контактной зоны в информационном обслуживании /Лек/	4	4	4
1.11	Организация контактной зоны в информационном обслуживании /Пр/	4	8	4
1.12	Организация контактной зоны в информационном обслуживании /Ср/	4	16	0
1.13	Контрольное мероприятие по разделу 1 /Пр/	4	2	0
<b>Раздел 2. Экспертиза объектов сервиса</b>				
2.1	Теоретические основы экспертизы: назначение, виды, методы, правила проведения /Лек/	4	4	0
2.2	Теоретические основы экспертизы: назначение, виды, методы, правила проведения /Пр/	4	6	0
2.3	Теоретические основы экспертизы: назначение, виды, методы, правила проведения /Ср/	4	10	0
2.4	Квалификационные требования к экспертам /Лек/	4	2	0
2.5	Квалификационные требования к экспертам /Пр/	4	2	0
2.6	Квалификационные требования к экспертам /Ср/	4	12	0
2.7	Экспертиза объектов сервиса и оформление её результатов /Лек/	4	4	0
2.8	Экспертиза объектов сервиса и оформление её результатов /Пр/	4	12	0
2.9	Экспертиза объектов сервиса и оформление её результатов /Ср/	4	20	0
2.10	Контрольное мероприятие по разделу 2 /Пр/	4	2	0

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

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

**4 семестр, 11 лекций, 24 практических занятия**

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

Лекция № 1 (2 часа)

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.

Практические занятия № 1-2 (4 часа)

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 № 2 (2 часа)

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.

Практические занятия № 3-5 (6 часов)

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).

Лекции № 3-4 (4 часа)

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

<p>руководителей к изменениям).</p> <p style="text-align: center;"><b>Практические занятия № 6-8 (6 часов)</b>                  Методы и приёмы консультирования в информационном обслуживании</p> <p>Вопросы и задания:                  На примерах конкретных организаций сферы услуг обучающиеся демонстрируют возможности методов и приёмов консультирования клиентов, обосновывая их необходимость и эффективность.</p> <p style="text-align: center;">Лекции № 5-6 (4 часа)                  Организация контактной зоны в информационном обслуживании</p> <p>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.</p> <p style="text-align: center;">Практические занятия № 9-12 (8 часов)                  Организация контактной зоны в информационном обслуживании</p> <p>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.</p> <p style="text-align: center;">Практическое занятие № 13 (2 часа)                  Контрольное мероприятие по разделу 1</p> <p style="text-align: center;"><b>Раздел 2. Экспертиза объектов сервиса</b>                  Лекции № 7-8 (4 часа)</p> <p style="text-align: center;">Теоретические основы экспертизы: назначение, виды, методы, правила проведения</p> <p>Вопросы и задания:                  Теоретические основы экспертизы. Цели и задачи экспертизы. Виды экспертизы. Основные элементы экспертизы. Процедура проведения экспертизы. Структура и содержание заключения эксперта.</p> <p style="text-align: center;">Практические занятия № 14-16 (6 часов)                  Теоретические основы экспертизы: назначение, виды, методы, правила проведения</p> <p>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.</p> <p style="text-align: center;">Лекция № 9 (2 часа)                  Квалификационные требования к экспертам</p> <p>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.</p> <p style="text-align: center;">Практическое занятие № 17 (2 часа)                  Квалификационные требования к экспертам</p> <p>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.</p> <p style="text-align: center;">Лекции № 10-11 (4 часа)                  Экспертиза объектов сервиса и оформление её результатов</p> <p>Вопросы и задания:                  Особенности экспертизы объектов сервиса. Оформление результатов экспертизы объектов сервиса.</p> <p style="text-align: center;">Практические занятия № 18-23 (12 часов)                  Экспертиза объектов сервиса и оформление её результатов</p> <p>Вопросы и задания:                  Преподаватель комментирует последовательность действий по проектированию экспертизы объектов сервиса (2 часа). Обучающиеся, работая в парах, отрабатывают последовательность этапов технологии.</p> <p style="text-align: center;">Практическое занятие № 14 (2 часа)                  Контрольное мероприятие по разделу 2</p>
---

## 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		

	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 экспертизы 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="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">Международные стандарты</td> <td style="width: 25%;">Краткое описание. Основные положения (в области сервиса)</td> <td style="width: 25%;">Показатели качества/критерии эффективности</td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> <tr> <td>ISO</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ITIL</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>KPI</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> Приведите примеры использования международных стандартов в практике отечественного информационного обслуживания	Международные стандарты	Краткое описание. Основные положения (в области сервиса)	Показатели качества/критерии эффективности		ISO				ITIL				KPI				Заполненная таблица. Письменная работа
Международные стандарты	Краткое описание. Основные положения (в области сервиса)	Показатели качества/критерии эффективности																	
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 <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 <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 <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	Яснев В. Н.	Информационные системы и технологии в экономике : учебное пособие <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. 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>
---

Работа над теоретическим материалом происходит кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометать 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.

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.

Также в процессе изучения дисциплины методические рекомендации могут быть изданы отдельным документом.

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

Курс 2 Семестр 4

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:                      Объясните сущность информационных потребностей. Как они удовлетворяются в информационном обслуживании клиентов (банка, туристического агентства, гостиницы, Интернет-магазина)?</p> <p>Критерии оценки:                      1. Дано объяснение заданному явлению (процессу) – 1 балл.                      2. Сделан вывод о практическом применении заданного явления (процесса) в сервисе – 1 балл.</p>	<p>Информатизация современной сферы обслуживания                      Методологические аспекты информационного менеджмента                      Методы и приёмы консультирования в информационном обслуживании                      Организация контактной зоны в информационном обслуживании</p> <p>Образовательные результаты                      Знает: сущность постпродажного обслуживания,</p>

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



<p>Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) – 0-10 баллов</p>	<p>Примеры заданий:                  Сформулируйте основные положения стандарта информационного обслуживания для организации сферы услуг.</p> <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" data-bbox="537 662 1131 758"> <tr> <td>Фразы и слова, которых стоит избегать</td> <td>Предпочтительные формулировки</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </table> <p>10. Указаны методы оценки работы персонала – 1 балл.</p>	Фразы и слова, которых стоит избегать	Предпочтительные формулировки			<p>субпроцессы 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> <p>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:                  Заполните таблицу (3 балла):</p> <table border="1" data-bbox="705 845 1344 1069"> <thead> <tr> <th>Международные стандарты</th> <th>Краткое описание. Основные положения (в области сервиса)</th> <th>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.</p> <p>Знает: основные критерии и принципы взаимодействия с клиентами при организации очного и заочного обслуживания.</p> <p>Умеет: организовывать очное и заочное обслуживание клиентов.</p> <p>Знает: структуру стандартов обслуживания клиентов.</p> <p>Умеет: разрабатывать стандарты информационного обслуживания для оператора контакт-центра.</p> <p>Знает: цели, задачи, методы экспертизы в сервисе; процедуру проведения экспертизы; квалификационные требования, предъявляемые к экспертам.</p> <p>Умеет: подбирать методы контроля качества обслуживания; обосновывать необходимость проектирования экспертизы объекта сервиса.</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):                  Пример задания:                  Для ситуации информационного обслуживания предложите процедуру оценки сервисного поведения персонала и методы его корректировки.                  Критерии оценки:</p>	<p>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>1. Приведённый пример является ситуацией информационного обслуживания – 3 балла.                  2. Определены показатели оценки сервисного поведения персонала (не менее 5) – 3 балла.                  3. Подобраны методы оценки, соответствующие каждому показателю – 3 балла.                  4. Приведён алгоритм оценки сервисного поведения персонала – 3 балла.</p> <p>2) задание на понимание (18 баллов):                  Пример задания:                  Приведите пример организации сферы услуг, осуществляющей информационное обслуживание. Опишите этапы создания и требования, предъявляемые к контактной зоне в этой организации.</p> <p>Критерии оценки:                  1. Приведённая организация относится к сфере услуг – 1 балл.                  2. Определены потребности клиентов, удовлетворяемые услугами организации – 1 балл.                  3. Описанная услуга соответствует ситуации информационного обслуживания – 1 балл.                  4. Определены цели и задачи обслуживания для ситуации – 3 балла.                  5. Определены характеристики контактной зоны, соответствующие ситуации обслуживания – 6 баллов.                  6. Подробно описаны этапы создания контактной зоны – 3 балла.                  7. Оценена результативность мероприятий – 3 балла.</p>	
Промежуточная аттестация	28	50
<b>Текущий контроль по разделу «Экспертиза объектов сервиса»</b>		
Аудиторная работа – 0-5 баллов	<p>Примеры заданий:                  На примере организации сервиса продемонстрируйте возможность проведения различных видов экспертиз.</p> <p>Критерии оценки:                  1. В качестве примера приведена организация сферы услуг – 1 балл.                  2. Показана возможность проведения не менее 2-х видов экспертиз, адекватных организации и описанной ситуации – 2 балла.                  3. Сформулированы задачи экспертизы – 2 балла.</p>	<p>Темы для изучения:                  Теоретические основы экспертизы: назначение, виды, методы, правила проведения                  Квалификационные требования к экспертам                  Экспертиза объектов сервиса и оформление её результатов</p> <p>Образовательные результаты                  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</p>
Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) – 0-10 баллов	<p>Примеры заданий:                  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:                  1. Приведенная организация относится к сфере услуг – 1 балл.                  2. Необходимость проведения экспертизы для организации сферы услуг обоснована – 2 балла.                  3. Цель и задачи экспертизы сформулированы адекватно ситуации и организации – 2 балла.</p>	

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

	<p>4. Подобраны методы проведения экспертизы, адекватные виду экспертизы, цели и задачам экспертизы – 3 балла.</p> <p>5. Представлено модельное заключение эксперта, содержание основные результаты экспертизы – 2 балла.</p>	<p>постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов</p> <p>Знает: методы и приемы постпродажного обслуживания и сервиса.</p>
Самостоятельная работа (специальные формы на выбор) – 0-5 баллов	<p>Пример задания:                  На примере конкретной ситуации в организации сервиса разработайте программу диагностики технологического процесса сервиса.</p> <p>Критерии оценки:                  1. Приведенная организация относится к сфере услуг – 1 балл.                  2. Приведена последовательность этапов диагностики с указанием методов и сроков по каждому этапу – 3 балла.                  3. Сформулированы предложения по применению результатов диагностики – 1 балл.</p>	<p>Умеет: разрабатывать новые и совершенствовать существующие формы, стандарты и схемы постпродажного обслуживания и сервиса с использованием возможностей современных информационных и телекоммуникационных технологий.</p> <p>Знает: составляющие элементы системы управления дистанционным информационно-справочным обслуживанием организации.</p>
Контрольное мероприятие по разделу – 18-30 баллов	<p>1) задание на понимание – 30 баллов</p> <p>Критерии оценки:                  1. Описана конкретная ситуация с указанием:  <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>                 2. Обоснована необходимость планирования экспертизы объекта сервиса, определяя вид экспертизы, цель и задачи экспертизы – 5 баллов</p> <p>3. Обоснованы, исходя из ситуации:  <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>                 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.</p> <p>Умеет: организовывать очное и заочное обслуживание клиентов.</p> <p>Знает: структуру стандартов обслуживания клиентов.</p> <p>Умеет: разрабатывать стандарты информационного обслуживания для оператора контакт-центра.</p> <p>Знает: цели, задачи, методы экспертизы в сервисе; процедуру проведения экспертизы; квалификационные требования, предъявляемые к экспертам.</p> <p>Умеет: подбирать методы контроля качества обслуживания; обосновывать необходимость проектирования экспертизы объекта сервиса.</p> <p>Владеет: технологией проектирования экспертизы объектов сервиса.</p>
Зачет с оценкой (прибавка к результату промежуточного контроля не может быть более 15 баллов)		
Промежуточная аттестация	Представлены в фонде оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине	