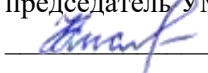


УТВЕРЖДАЮ  
 Проректор по УМР и КО,  
 председатель УМС СГСПУ  
  
 Н.Н. Кислова

## Организация информационного обслуживания в сервисной деятельности

### рабочая программа дисциплины (модуля)

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

Учебный план ФЭУС-621Сз(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:

аудиторные занятия 22  
 самостоятельная работа 154  
 часы на контроль 4

Виды контроля в семестрах:  
 зачет с оценкой 5

#### 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

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 руководств 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

руководителем 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 <b>Раздел 2. Экспертиза объектов сервиса</b> 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 станда рты</td> <td>Краткое описание. Основные положения (в области сервиса)</td> <td>Показат ели качеств а/крите рии эффект 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 станда рты	Краткое описание. Основные положения (в области сервиса)	Показат ели качеств а/крите рии эффект ивности	ISO			ITIL			KPI			Заполненная таблица. Письменная работа
Между народн станда рты	Краткое описание. Основные положения (в области сервиса)	Показат ели качеств а/крите рии эффект 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 <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	Ясенев 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>	
<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: 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>
Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) – 0-10 баллов	<p>Примеры заданий: Сформулируйте основные положения стандарта информационного обслуживания для организации сферы услуг.</p>	<p>Образовательные результаты                      Знает: сущность постпродажного обслуживания, subprocesses процесса постпродажного обслуживания.                      Умеет: осуществлять сбор, обобщение,</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.          Владеет: методикой сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов          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.</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" 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.          Знает: основные критерии и принципы взаимодействия с клиентами при организации очного и заочного обслуживания.          Умеет: организовывать очное и заочное обслуживание клиентов.          Знает: структуру стандартов обслуживания клиентов.          Умеет: разрабатывать стандарты информационного обслуживания для оператора контакт-центра.          Знает: цели, задачи, методы экспертизы в сервисе; процедуру проведения экспертизы; квалификационные требования, предъявляемые к экспертам.</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:  <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):          Пример задания:          Приведите пример организации сферы услуг, осуществляющей информационное</p> </p>	<p>Умеет: подбирать методы контроля качества обслуживания; обосновывать необходимость проектирования экспертизы объекта сервиса.          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>
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: 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 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>	<p>Умеет: разрабатывать новые и совершенствовать существующие формы, стандарты и схемы постпродажного обслуживания и сервиса с использованием возможностей современных информационных и телекоммуникационных</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.                  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>технологий.                  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.                  Умеет: организовывать очное и заочное обслуживание клиентов.                  Знает: структуру стандартов обслуживания клиентов.                  Умеет: разрабатывать стандарты информационного обслуживания для оператора контакт-центра.                  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.</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>	