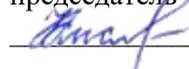


УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УМР и КО,  
 председатель УМС СГСПУ

 Н.Н. Кислова

## Проектирование информационного обслуживания рабочая программа дисциплины (модуля)

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

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

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 144

в том числе:

аудиторные занятия 21

самостоятельная работа 119

часы на контроль 4

Виды контроля в семестрах:

зачет с оценкой 8

курсовой проект 8

### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр(Курс.Номер семестра на курсе)	8(4.2)		Итого	
	УП	РПД	УП	РПД
Лекции	6	6	6	6
Практические	4	4	4	4
Лабораторные	8	8	8	8
В том числе инт.	6	6	6	6
Консультации	3	3	3	3
Итого ауд.	21	21	21	21
Контактная работа	21	21	21	21
Сам. работа	119	119	119	119
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	144	144	144	144

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

**Проектирование информационного обслуживания**

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:  
 Организация информационного обслуживания в сервисной деятельности

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

Производственная практика (преддипломная практика)  
 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

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

**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**

Умеет: разрабатывать управленческие решения по повышению конкурентоспособности и развитию системы дистанционного обслуживания клиентов; анализировать показатели деятельности структурных подразделений, входящих в систему дистанционного обслуживания клиентов;  
 Владеет: методикой оценки результатов деятельности структурных подразделений, входящих в систему дистанционного обслуживания клиентов.

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

Знает: понятие «дистанционное информационно-справочное обслуживание», виды дистанционного обслуживания.  
 Умеет: вырабатывать управленческие решения по проектированию информационного обслуживания клиентов организации сферы услуг.

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

Умеет: выявлять потребности в изменениях деятельности контактного информационного центра; планировать изменения в развитии контактного информационного центра; оценивать эффективность внедрения инновационных технологий организации и управления деятельностью контактного информационного 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: понятие «информационное обслуживание», виды информационного обслуживания.

**ПК-7.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений**

Знает: ключевые этапы проектирования информационного обслуживания; сущность системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM)  
 Умеет: проводить анализ информационного обслуживания в контактной зоне организации сферы услуг; проводить аудит веб-сайта организации сферы услуг.

**ПК-7.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений**

Знает: показатели качества информационного обслуживания, методики их расчета.  
 Умеет: оценивать качество информационного обслуживания организации сферы услуг; разрабатывать рекомендации по совершенствованию информационного обслуживания клиентов организации сферы услуг.

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

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Часов	Интеракт.
	<b>Раздел 1. Управление проектами в информационном сервисе</b>			
1.1	Стратегические и производственные аспекты информационного менеджмента /Лек/	8	1	0
1.2	Стратегические и производственные аспекты информационного менеджмента /Пр/	8	1	0
1.3	Стратегические и производственные аспекты информационного менеджмента /Ср/	8	10	0
1.4	Развитие сферы обработки информации /Лек/	8	1	0
1.5	Развитие сферы обработки информации /Лаб/	8	2	1
1.6	Развитие сферы обработки информации /Ср/	8	12	0
1.7	Формирование и осуществление инновационных программ /Лек/	8	1	1

1.8	Формирование и осуществление инновационных программ /Лаб/	8	2	0
1.9	Формирование и осуществление инновационных программ /Ср/	8	15	0
1.10	Управление проектами в сфере информационного обслуживания /Лек/	8	1	1
1.11	Управление проектами в сфере информационного обслуживания /Ср/	8	26	0
1.12	Контрольное мероприятие по разделу 1 /Пр/	8	1	0
<b>Раздел 2. Проектирование объектов сервиса</b>				
2.1	Разработка технического задания на проектирование объектов сервиса /Лек/	8	1	1
2.2	Разработка технического задания на проектирование объектов сервиса /Пр/	8	1	0
2.3	Разработка технического задания на проектирование объектов сервиса /Ср/	8	26	0
2.4	Проектирование технологических схем и технологических процессов сервиса /Лек/	8	1	1
2.5	Проектирование технологических схем и технологических процессов сервиса /Лаб/	8	2	1
2.6	Проектирование технологических схем и технологических процессов сервиса /Ср/	8	10	0
2.7	Подбор оборудования для реализации технологических процессов сервиса /Лаб/	8	2	0
2.8	Подбор оборудования для реализации технологических процессов сервиса /Ср/	8	20	0
2.9	Контрольное мероприятие по разделу 2 /Пр/	8	1	0
	Курсовой проект /Конс/	8	3	0
	Зачет с оценкой /ЗачетСОц/	8	4	0

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

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

**8 семестр, 3 лекции, 4 лабораторных занятия, 4 практических занятия**

#### Раздел 1. Управление проектами в информационном сервисе

Лекция № 1 (1 час)

Стратегические и производственные аспекты информационного менеджмента

Вопросы и задания:

Формирование технологического ресурса информационной системы. Основы планирования в информационном менеджменте: особенности стратегического планирования, особенности оперативного планирования, процедуры оперативного планирования.

Практическое занятие № 1 (1 час)

Стратегические и производственные аспекты информационного менеджмента

Вопросы и задания:

Разработка дерева целей совершенствования информационного обслуживания организации сферы услуг

Лекция № 1 (1 час)

Развитие сферы обработки информации

Вопросы и задания:

Характеристика цикла развития систем. Интеграция систем обработки информации. Особенности интегрированной обработки информации. Состояние и тенденции развития организационных структур.

Лабораторное занятие № 1 (2 часа)

Развитие сферы обработки информации

Вопросы и задания:

Развитие системы обработки информации: технические и коммуникационные аспекты

Лекция № 2 (1 час)

Формирование и осуществление инновационных программ

Вопросы и задания:

Формирование инновационной политики. Принципы формирования и внедрения проектов информационных систем. Фазы инновационного процесса.

Лабораторное занятие № 2 (2 часа)

Формирование и осуществление инновационных программ

Вопросы и задания:

Разработка программы информационного обслуживания call-центра/contact-центра

Лекция № 2 (1 час)

Управление проектами в сфере информационного обслуживания

Вопросы и задания:

Управление проектами информатизации. Типовой проектный менеджмент. Матричный проектный менеджмент. Проектный менеджмент в условиях аутсорсинга.

Практическое занятие № 1 (1 час)

Контрольное мероприятие по разделу 1

#### Раздел 2. Проектирование объектов сервиса

Лекция № 3 (1 час)

Разработка технического задания на проектирование объектов сервиса

Вопросы и задания:

Исходные данные для разработки технического задания. Содержание технического задания на проектирование объектов сервиса. Характеристики проектируемого процесса. Показатели качества проектируемой услуги. Методы контроля качества проектируемого процесса или услуги. Документирование работ. Регламент составления проектных технологических

документов. Проектно-технологическая документация. Производственно-техническая документация.  
 Практическое занятие № 2 (1 час)  
 Разработка технического задания на проектирование объектов сервиса

Вопросы и задания:  
 Технологические операции процессов сервиса. Разработка технического задания на проектирование процессов сервиса (информационное обслуживание)

Лекция № 3 (1 час)  
 Проектирование технологических схем и технологических процессов сервиса

Вопросы и задания:  
 Технологические схемы процессов сервиса. Особенности проектирования технологических схем в сервисе. Технологические схемы в сервисных процессах контакт-центров, гостиничных предприятий, туристических организаций, предприятий общественного питания и т.д.

Лабораторное занятие № 3 (2 часа)  
 Проектирование технологических схем и технологических процессов сервиса

Вопросы и задания:  
 Проектирование технологических схем и процессов сервиса для контакт-центра интернет-магазина. Проектирование технологических схем и процессов сервиса для туристической организации

Лабораторное занятие № 4 (2 часа)  
 Подбор оборудования для реализации технологических процессов сервиса

Вопросы и задания:  
 Последовательность этапов работы по обеспечению процессов сервиса необходимыми ресурсами. Методы расчета технических характеристик оборудования для реализации процессов сервиса. Подбор оборудования для реализации процесса сервиса в соответствии с расчётными техническими характеристиками.  
 Современное оборудование для организации и реализации процессов сервиса. Подбор оборудования и технических средств для реализации процессов сервиса контакт-центра

Практическое занятие № 2 (1 час)  
 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	Стратегические и производственные аспекты информационного менеджмента	Обоснование необходимости проектирования нового технологического сервисного процесса/услуги и графическое изображение схемы процесса сервиса/производства услуги.	Письменная работа
2	Развитие сферы обработки информации		
3	Формирование и осуществление инновационных программ		
4	Управление проектами в сфере информационного обслуживания		
5	Разработка технического задания на проектирование объектов сервиса	Подбор оборудования для контакт-центра с заданной производительностью	Письменная работа, план размещения оборудования
6	Проектирование технологических схем и технологических процессов сервиса		
7	Подбор оборудования для реализации технологических процессов сервиса		

#### Содержание самостоятельной работы по дисциплине на выбор

№ п/п	Темы дисциплины	Содержание самостоятельной работы	Продукты деятельности
1	Развитие сферы обработки информации	Программа исследования потребительских предпочтений для call-центра маркетингового агентства	Разработанная программа исследования потребительских предпочтений
2	Проектирование технологических схем и технологических процессов сервиса	Проектирование технологического процесса сервиса/услуги	Схема процесса сервиса/услуги

### 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	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
Л1.2	А.С. Сенин, Е.А. Бубенок, М.Н. Дудин	Информационный менеджмент : учебное пособие для бакалавров очной и заочной формы обучения <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=577554">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=577554</a>	Москва : Дело, 2018

##### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие, ссылка на электронную библиотечную систему	Издательство, год
Л2.1	Гринберг А. С.	Информационный менеджмент : учебное пособие <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=684523">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=684523</a>	Москва : Юнити-Дана, 2017
Л2.2	Харин А. А.	Управление инновационными процессами : учебник для образовательных организаций высшего образования <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=435804">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=435804</a>	Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016

#### 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

#### 6.3 Перечень информационных справочных систем, профессиональных баз данных

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
- Базы данных Springer eBooks
- 1С:ИТС ПРОФ ВУЗ
- СПС «ГАРАНТ-Аналитик»
- СПС «Консультант-Плюс»

### 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, Учебная аудитория. Оснащенность: Меловая доска-1шт., Комплект учебной мебели, ноутбук, проекционное оборудование (мультимедийный проектор и экран).

### 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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 удастся 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 «Проектирование информационного обслуживания»

Курс 4 Семестр 8

Вид контроля		Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов
<b>Наименование раздела: «Управление проектами в информационном сервисе»</b>			
Текущий контроль по разделу:		2	20
1	Аудиторная работа	0	9
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	2	5
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	0	6
Контрольное мероприятие по разделу 1		12	30
Промежуточный контроль		14	50
Промежуточная аттестация <sup>1</sup>		28	50
<b>Наименование раздела: «Проектирование объектов сервиса»</b>			
Текущий контроль по разделу:		10	20
1	Аудиторная работа	0	0
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	10	16
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	0	4
Контрольное мероприятие по разделу 2		18	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 «Управление проектами в информационном сервисе»</b>		
Аудиторная работа – 0-5 баллов	<p><b>Примеры заданий:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Приведите примеры факторов, способствующих разработке новых продуктов информационного сервиса.</li> <li>2. Охарактеризуйте этапы разработки новых продуктов.                             <ol style="list-style-type: none"> <li>а) планирование;</li> <li>б) сбор информации;</li> <li>в) создание продуктовых концепций;</li> <li>г) вывод на рынок.</li> </ol> </li> </ol> <p><b>Критерии оценки:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Перечислены предпосылки разработки новых продуктов информационного сервиса, приведены примеры их влияния на сферу информационного сервиса – 1 балл.</li> <li>2. Охарактеризованы этапы разработки новых продуктов информационного сервиса (1 балл за этап).</li> </ol>	<p><b>Темы для изучения:</b></p> <p>Стратегические и производственные аспекты информационного менеджмента                      Развитие сферы обработки информации                      Формирование и осуществление инновационных программ                      Управление проектами в сфере информационного обслуживания</p> <p><b>Образовательные результаты:</b></p> <p>Умеет: разрабатывать управленческие решения по повышению конкурентоспособности и развитию системы дистанционного обслуживания клиентов; анализировать показатели деятельности структурных подразделений, входящих в систему дистанционного обслуживания клиентов;                      Владеет: методикой оценки результатов деятельности</p>
Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) –	<p><b>Примеры заданий:</b></p> <p>На примере организации сферы услуг обоснуйте необходимость проектирования</p>	

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

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
 Направленность (профиль): «Информационный сервис»  
 Рабочая программа дисциплины «Проектирование информационного обслуживания»

0-6 баллов	<p>нового технологического сервисного процесса/услуги и графически изобразите схему процесса сервиса/производства услуги.</p> <p><b>Критерии оценки:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Приведенная организация относится к сфере услуг – 1 балл.</li> <li>2. Необходимость проектирования нового процесса/услуги в организации сервиса обоснована – 2 балла.</li> <li>3. Приведена схема (графическое изображение) проектируемого технологического процесса/услуги – 3 балла.</li> </ol>	<p>структурных подразделений, входящих в систему дистанционного обслуживания клиентов.</p> <p>Знает: понятие «дистанционное информационно-справочное обслуживание», виды дистанционного обслуживания.</p> <p>Умеет: вырабатывать управленческие решения по проектированию информационного обслуживания клиентов организации сферы услуг.</p> <p>Умеет: выявлять потребности в изменениях деятельности контактного информационного центра; планировать изменения в развитии контактного информационного центра; оценивать эффективность внедрения инновационных технологий организации и управления деятельностью контактного информационного центра.</p>
Самостоятельная работа (специальные формы на выбор) – 0-5 баллов	<p><b>Пример задания:</b>          Разработайте программу исследования потребительских предпочтений для call-центра маркетингового агентства</p> <p><b>Критерии оценки:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определены цели и задачи исследования – 1 балл.</li> <li>2. Определена система показателей и критериев исследования – 1 балл.</li> <li>3. Рабочий инструментарий (комплекс методов) подобран в соответствии с целями, задачами и показателями – 1 балл.</li> <li>4. Определён бюджет и сроки проведения исследования – 1 балл.</li> <li>5. Представлена подробная инструкция для персонала по проведению опроса – 1 балл.</li> </ol>	<p>Знает: понятие «информационное обслуживание», виды информационного обслуживания.</p> <p>Знает: ключевые этапы проектирования информационного обслуживания; сущность системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM)</p>
Контрольное мероприятие по разделу – 18-30 баллов	<p>1) задание на понимание – 12 баллов          Пример задания: оцените проект информационного обслуживания (<i>примеры раздаются обучающимся</i>).</p> <p><b>Критерии оценки:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оценена актуальность проекта – 3 балла.</li> <li>2. Оценены соответствие частной идеи общей идее развития/ результативность нововведения/ творческая новизна – 1 балл/ 1 балл/ 1 балл.</li> <li>3. Оценена методическая разработанность проекта: его содержание, структура, этапы освоения – 1 балл/ 1 балл/ 1 балл.</li> <li>4. Оценена ресурсная обеспеченность проекта: время освоения/ финансовые затраты/ организационные условия – 1 балл/ 1 балл/ 1 балл.</li> </ol> <p>2) задание на понимание – 18 баллов:</p> <p><b>Пример задания:</b>          Опишите характеристики известной Вам организации в конкретной ситуации, которая иллюстрирует действия менеджеров по реализации технологии разработки проекта нового продукта. Дайте оценку результативности этих действий:</p> <p><b>Критерии оценки:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Описана конкретная ситуации с указанием характеристик организации: услуг, производственного процесса, ситуации на рынке – 3 балла.</li> <li>2. Обосновывает необходимость внедрения нового продукта – 1 балл.</li> <li>3. Обосновывает действие менеджера организации</li> </ol>	<p>Умеет: проводить анализ информационного обслуживания в контактной зоне организации сферы услуг; проводить аудит веб-сайта организации сферы услуг.</p> <p>Знает: показатели качества информационного обслуживания, методики их расчета.</p> <p>Умеет: оценивать качество информационного обслуживания организации сферы услуг; разрабатывать рекомендации по совершенствованию информационного обслуживания клиентов организации сферы услуг.</p>

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
 Направленность (профиль): «Информационный сервис»  
 Рабочая программа дисциплины «Проектирование информационного обслуживания»

	а) по внедрению нового продукта – 3 балла; б) по проектированию необходимых для решения проблемы ресурсов – 3 балла; в) по прогнозированию результатов реализации проекта – 3 балла; г) по разработке плана действий, обеспечивающих осуществление проекта – 3 балла. 4. Обосновывает прогноз эффективности осуществления инновационного проекта в приведённой ситуации – 2 балла.															
Промежуточная аттестация	28	50														
<b>Текущий контроль по разделу «Проектирование объектов сервиса»</b>																
Аудиторная работа – 0 баллов	<b>Пример задания:</b> На примере конкретного процесса сервиса перечислите последовательность его технологических операций.	<b>Темы для изучения:</b> Разработка технического задания на проектирование объектов сервиса Проектирование технологических схем и технологических процессов сервиса Подбор оборудования для реализации технологических процессов сервиса														
Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) – 10-16 баллов	<b>Курсовое проект «Анализ и совершенствование информационного обслуживания (на примере...»)</b> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin: 5px 0;">Критерий</div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Раздел 1. Описание организации сферы услуг – максимум 2 балла</b></td> </tr> <tr> <td>Представлено название (фирменное наименование), организационно-правовая форма, географическое положение, сфера деятельности, основной вид экономической деятельности (согласно ОКВЭД-2)</td> </tr> <tr> <td>Дана характеристика продуктов (услуг) организации; характеристика потребителей продуктов (услуг) организации</td> </tr> <tr> <td>Представлена миссия организации, описаны ее цели и стратегии</td> </tr> <tr> <td>Представлена организационная структура управления в виде схемы с указанием на количество работников организации по каждой должности</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Раздел 2. Анализ информационного обслуживания в контактной зоне организации сферы услуг – максимум 4 балла</b></td> </tr> <tr> <td>Описана контактная зона организации (в т.ч. представлена(-ы) фотография(-ии) контактной зоны); описаны формы и методы обслуживания клиентов</td> </tr> <tr> <td>Определен состав персонала контактной зоны, кратко охарактеризовано их участие в информационном обслуживании клиентов предприятия</td> </tr> <tr> <td>Определены приемы, методы, техники организации сервисного взаимодействия</td> </tr> <tr> <td>Приведены и описаны информационные средства и технологии организации сервисного взаимодействия</td> </tr> <tr> <td>Определены и описаны стандарты информационного обслуживания</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Раздел 3. Аудит веб-сайта организации сферы услуг – максимум 5 баллов</b></td> </tr> <tr> <td>Указано название сайта, определен вид сайта, обозначены цели сайта, представлена структура сайта</td> </tr> <tr> <td>Проведен анализ и дана оценка юзабилити (удобства) и дизайна сайта: кроссбраузерность сайта; цветовое восприятие; качество дизайна: привлекательность, единообразие, соответствие принципам дизайна</td> </tr> </table>	<b>Раздел 1. Описание организации сферы услуг – максимум 2 балла</b>	Представлено название (фирменное наименование), организационно-правовая форма, географическое положение, сфера деятельности, основной вид экономической деятельности (согласно ОКВЭД-2)	Дана характеристика продуктов (услуг) организации; характеристика потребителей продуктов (услуг) организации	Представлена миссия организации, описаны ее цели и стратегии	Представлена организационная структура управления в виде схемы с указанием на количество работников организации по каждой должности	<b>Раздел 2. Анализ информационного обслуживания в контактной зоне организации сферы услуг – максимум 4 балла</b>	Описана контактная зона организации (в т.ч. представлена(-ы) фотография(-ии) контактной зоны); описаны формы и методы обслуживания клиентов	Определен состав персонала контактной зоны, кратко охарактеризовано их участие в информационном обслуживании клиентов предприятия	Определены приемы, методы, техники организации сервисного взаимодействия	Приведены и описаны информационные средства и технологии организации сервисного взаимодействия	Определены и описаны стандарты информационного обслуживания	<b>Раздел 3. Аудит веб-сайта организации сферы услуг – максимум 5 баллов</b>	Указано название сайта, определен вид сайта, обозначены цели сайта, представлена структура сайта	Проведен анализ и дана оценка юзабилити (удобства) и дизайна сайта: кроссбраузерность сайта; цветовое восприятие; качество дизайна: привлекательность, единообразие, соответствие принципам дизайна	<b>Образовательные результаты:</b> Умеет: разрабатывать управленческие решения по повышению конкурентоспособности и развитию системы дистанционного обслуживания клиентов; анализировать показатели деятельности структурных подразделений, входящих в систему дистанционного обслуживания клиентов; Владеет: методикой оценки результатов деятельности структурных подразделений, входящих в систему дистанционного обслуживания клиентов. Знает: понятие «дистанционное информационно-справочное обслуживание», виды дистанционного обслуживания. Умеет: вырабатывать управленческие решения по проектированию информационного обслуживания клиентов организации сферы услуг. Умеет: выявлять потребности в изменениях деятельности контактного информационного центра; планировать изменения в развитии контактного информационного центра; оценивать эффективность внедрения инновационных технологий организации и управления деятельностью контактного информационного центра. Знает: понятие «информационное обслуживание», виды информационного обслуживания. Знает: ключевые этапы проектирования информационного обслуживания; сущность системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) Умеет: проводить анализ информационного обслуживания в
<b>Раздел 1. Описание организации сферы услуг – максимум 2 балла</b>																
Представлено название (фирменное наименование), организационно-правовая форма, географическое положение, сфера деятельности, основной вид экономической деятельности (согласно ОКВЭД-2)																
Дана характеристика продуктов (услуг) организации; характеристика потребителей продуктов (услуг) организации																
Представлена миссия организации, описаны ее цели и стратегии																
Представлена организационная структура управления в виде схемы с указанием на количество работников организации по каждой должности																
<b>Раздел 2. Анализ информационного обслуживания в контактной зоне организации сферы услуг – максимум 4 балла</b>																
Описана контактная зона организации (в т.ч. представлена(-ы) фотография(-ии) контактной зоны); описаны формы и методы обслуживания клиентов																
Определен состав персонала контактной зоны, кратко охарактеризовано их участие в информационном обслуживании клиентов предприятия																
Определены приемы, методы, техники организации сервисного взаимодействия																
Приведены и описаны информационные средства и технологии организации сервисного взаимодействия																
Определены и описаны стандарты информационного обслуживания																
<b>Раздел 3. Аудит веб-сайта организации сферы услуг – максимум 5 баллов</b>																
Указано название сайта, определен вид сайта, обозначены цели сайта, представлена структура сайта																
Проведен анализ и дана оценка юзабилити (удобства) и дизайна сайта: кроссбраузерность сайта; цветовое восприятие; качество дизайна: привлекательность, единообразие, соответствие принципам дизайна																

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
 Направленность (профиль): «Информационный сервис»  
 Рабочая программа дисциплины «Проектирование информационного обслуживания»

	<p>Проведен анализ и дана оценка юзабилити (удобства) и дизайна сайта: навигация по сайту; контент (отображение текстовой и графической информации)</p> <p>Проведен поисковый аудит сайта (присутствие сайта в поисковом индексе, корректность индексации, конкуренты в поиске по ключевым запросам, позиции сайта в поисковых системах, уникальность текстов)</p> <p>Проведен маркетинговый аудит сайта: доменное имя, контактная информация (в т.ч. наличие формы обратной связи, прайс-листов), целевая аудитория, привлекательность контента для посетителей сайта, анализ посещаемости сайта.</p> <p>Проведен маркетинговый аудит сайта: сравнительный анализ сайта предприятия с сайтами прямых конкурентов методом балльных оценок (рассчитан рейтинг с учетом веса каждого критерия, кратко представлены достоинства и недостатки сайтов)</p> <p><b>Раздел 4. Оценка качества информационного обслуживания – максимум 5 баллов</b></p> <p>Отобраны показатели, отражающие качество информационного обслуживания клиентов организации сферы услуг</p> <p>Проведен расчет показателей качества информационного обслуживания</p> <p>Сделан вывод о существующих проблемах информационного обслуживания клиентов организации</p> <p>Предложены рекомендации по совершенствованию информационного обслуживания клиентов организации сферы услуг на основе проведенного анализа контактной зоны</p> <p>Предложены рекомендации по совершенствованию информационного обслуживания клиентов организации сферы услуг на основе проведенного аудита веб-сайта</p>	<p>контактной зоне организации сферы услуг; проводить аудит веб-сайта организации сферы услуг.</p> <p>Знает: показатели качества информационного обслуживания, методики их расчета.</p> <p>Умеет: оценивать качество информационного обслуживания организации сферы услуг; разрабатывать рекомендации по совершенствованию информационного обслуживания клиентов организации сферы услуг.</p>
<p>Самостоятельная работа (специальные формы на выбор) – 0-4 балла</p>	<p><b>Примеры заданий:</b>                  На примере организации контакт-центра подберите оборудование для предоставления услуг и предложите варианты размещения оборудования в заданном масштабе (<i>исходные данные (количество звонков, площадь помещения и т.д.) раздаются обучающимся</i>).</p> <p><b>Критерии оценки:</b>                  1. При подборе оборудования учтены все исходные данные/большая часть исходных данных – 2 балла/1 балл.                  2. Представлен план размещения оборудования в заданных масштабах с учетом всех требований СНиП и требований к организации труда / требования учтены в значительной степени – 2 балла/1 балл.</p>	
<p>Контрольное мероприятие по разделу – 18-30 баллов</p>	<p>1) задание на понимание (15 баллов):  <b>Пример задания:</b>                  спланируйте алгоритм проектирования технического задания на проектирование технологических процессов сервиса</p> <p><b>Критерии оценки:</b>                  1. Описана конкретная ситуация с указанием:</p>	

<ul style="list-style-type: none"><li>• характеристик организации – 1 балл;</li><li>• вида(ов) деятельности – 1 балл;</li><li>• услуг организации – 1 балл;</li><li>• необходимости изменения деятельности организации (внедрение новой услуги, модернизация технологического процесса и т.д.) – 2 балла</li></ul> <p><b>2. Обоснована</b> необходимость разработки технического задания на проектирование технологических процессов сервиса – 2 балла</p> <p><b>3. Обоснованы</b> действия по каждому из перечисленных направлений, приводя примеры этих действий или объясняя их взаимосвязь:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• определение характеристик/показателей качества проектируемого процесса – 2 балла;</li><li>• определение содержания технологического процесса сервиса – 2 балла;</li><li>• определение методов контроля качества проектируемого процесса (услуги) – 1 балл;</li><li>• определение форм документирования работ – 1 балл;</li></ul> <p><b>4. Дана оценка (прогноз)</b> результативности действий специалиста по разработке технического задания на проектирование технологического процесса сервиса в приведенной ситуации – 2 балла.</p> <p>2) задание на понимание (15 баллов):</p> <p><b>Пример задания:</b> спланируйте подбор оборудования для реализации процесса сервиса</p> <p><b>Критерии оценки:</b></p> <p><b>1. Описана</b> конкретная ситуация с указанием:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• размера и вида(ов) деятельности организации – 1 балл;</li><li>• услуг организации 1 балл;</li><li>• конкретного процесса сервиса и его технического оснащения/ проектируемого процесса сервиса – 1 балл</li></ul> <p><b>2. Обоснована</b> необходимость подбора оборудования и технических средств для реализации процесса сервиса – 2 балла</p> <p><b>3. Обоснованы,</b> исходя из ситуации:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• последовательность этапов работы по обеспечению процесса сервиса необходимыми ресурсами с указанием результатов по каждому этапу – 3 балла;</li><li>• методы расчета технических характеристик оборудования для реализации процесса сервиса – 3 балла;</li><li>• подбор оборудования для реализации процесса сервиса в соответствии с расчётными техническими характеристиками – 3 балла;</li></ul> <p><b>4. Дана оценка (прогноз)</b> результативности действий по подбору оборудования и технических средств для реализации процесса сервиса в приведенной ситуации – 1 балл</p> <p><b>Пример задания:</b> спроектируйте контактную зону организации сферы услуг.</p> <p><b>Критерии оценки:</b></p> <p><b>1. Описана</b> 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></ul>	
---	--

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
 Направленность (профиль): «Информационный сервис»  
 Рабочая программа дисциплины «Проектирование информационного обслуживания»

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• целевой группы клиентов (пола, возраста, дохода и иных значимых характеристик) – 1 балл;</li> <li>• персонала организации, реализующего обслуживание клиентов – 1 балл;</li> <li>• архитектурно-планировочных решений организации – 1 балл;</li> </ul> <p>2. <b>Обоснована</b> необходимость проектирования контактной зоны на предприятии сервиса – 2 балла.</p> <p>3. <b>Обоснованы</b>, исходя из ситуации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• тип контактной зоны, адекватный услугам организации и ситуации – 1 балл;</li> <li>• показатели контактной зоны – 2 балла;</li> <li>• этапы организации контактной зоны – 1 балл;</li> <li>• алгоритм сервисного поведения персонала контактной зоны – 2 балла;</li> </ul> <p>4. <b>Дана оценка (прогноз)</b> результативности действий по проектированию контактной зоны в приведенной ситуации – 2 балла.</p> <p><b>Пример задания:</b>          представьте проект экспертизы объектов сервиса.          Критерии оценки:</p> <p>1. <b>Описана</b> 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 – 1 балл.</li> </ul> <p>2. <b>Обоснована</b> необходимость проектирования экспертизы объекта сервиса, определяя вид экспертизы, цель и задачи экспертизы – 2 балла.</p> <p>3. <b>Обоснован</b>, исходя из ситуации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• выбор методов проведения экспертизы, адекватных виду, цели и задачам экспертизы – 2 балла;</li> <li>• процедуру проведения экспертизы – 2 балла;</li> <li>• структуру и содержание заключения эксперта – 2 балла;</li> <li>• предложения в зависимости от различных результатов применения методов экспертизы – 2 балла;</li> </ul> <p>4. <b>Дана оценка (прогноз)</b> результативности действий по проектированию экспертизы объекта сервиса в приведенной ситуации – 2 балла.</p>	
<p><b>Зачет с оценкой</b> (прибавка к результату промежуточного контроля не может быть более 15 баллов)</p>		
<p><b>Семестровый рейтинг по дисциплине (итоговый контроль)</b></p>	56	100
<p>Промежуточная аттестация</p>	<p>Представлены в фонде оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине</p>	