Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 27.02.2025 22:32:26
Уникальный программный ключ:
b066544bae1a449cd8bfce392f7224a676a271b2

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебно-методической работе
_____ Л. В. Крылова
(подпись)
«28» февраля 2024 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.29 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА

(название учебной дисциплины)

Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм
(код, наименование)
Программа высшего образования – программа бакалавриата
Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(код, наименование)
Профиль: Социально-культурный сервис
(наименование)
Факультет ресторанного гостиничного бизнеса
Курс, форма обучения:
очная форма обучения 3 курс
заочная форма обучения 3 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Донецк
2024

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация деятельности предприятий сервиса» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль: Социально-культурный сервис, разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:
- в 2024г. - для очной формы обучения;
- в 2024г. - для заочной формы обучения.

Разработчик: Дыбок Валентина Владимировна, старший преподаватель кафедры сервиса и гостиничного дела

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела
Протокол от «_22__» ____02_____ 2024 года № 16

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела

_____ Я.В. Дегтярева_____
(подпись) (инициалы, фамилия)

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

СОГЛАСОВАНО

Декана факультета ресторанно-гостининого бизнеса

_____ И.В. Кощавка_____
(подпись) (инициалы, фамилия)

ФАКУЛЬТЕТ РЕСТОРАННО-ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

Дата «_26___» ___02_____ 2024года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от «28» февраля 2024 года № 7

Председатель_____ ____Л.В. Крылова_____
(подпись) (инициалы, фамилия)

© Дыбок В.В., 2024 год
© ФГБОУ ВО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2024 год

1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<table>
<tr><td rowspan="2">Наименование показателя</td><td rowspan="2">Наименование укрупненной группы направлений подготовки, направление подготовки, профиль, программа высшего образования</td><td colspan="2">Характеристика учебной дисциплины</td></tr>
<tr><td>очная форма обучения</td><td>заочная форма обучения</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Количество зачетных единиц – 5</td><td>Укрупненная группа направлений подготовки
<u>43.00.00 Сервис и туризм</u>
(код, название)</td><td colspan="2" rowspan="2">Обязательная часть</td></tr>
<tr><td>Направление подготовки
<u>43.03.01 Сервис</u>
(код, название)</td></tr>
<tr><td>Модулей – 1</td><td rowspan="5">Профиль
<u>Социально-культурный сервис</u>
(название)</td><td colspan="2">Год подготовки</td></tr>
<tr><td>Смысловых модулей – 2</td><td>III - й</td><td>IV - й</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Общее количество

часов –180</td><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td>5-й</td><td>8-й</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лекции</td></tr>
<tr><td rowspan="11">Количество часов в неделю для очной формы обучения:

аудиторных – 4;
самостоятельной работы обучающегося – 6</td><td rowspan="11">Программа высшего образования – программа бакалавриата</td><td>36час.</td><td>12час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Практические, семинарские занятия</td></tr>
<tr><td>36 час.</td><td>12 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лабораторные занятия</td></tr>
<tr><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостоятельная работа</td></tr>
<tr><td>76,5 час.</td><td>140,8 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Индивидуальные задания*:</td></tr>
<tr><td>2 ТМК, КР</td><td>КР</td></tr>
<tr><td colspan="2">Форма промежуточной аттестации:
(зачет, экзамен)</td></tr>
<tr><td>экзамен</td><td>экзамен</td></tr>
</table>

*для очной формы обучения указывается количество проводимых текущих модульных контролей (например, 2ТМК), при наличии – курсовая работа/проект (КР/КП)

для заочной формы обучения указывается, при наличии, аудиторная письменная работа/контрольная работа (АПР), курсовая работа/проект (КР/КП)

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения – **<u>72/76,5</u>**

для заочной формы обучения – **<u>24/140,8</u>**

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель учебной дисциплины:

формирование у студентов компетенций в процессе приобретения теоретических знаний и практических навыков для эффективной организации деятельности предприятий сервиса, решения проблем сервисного обслуживания клиентов, оптимизации управления качеством услуг.

Задачи учебной дисциплины:

мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания; участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей; участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений; оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса. обобщение необходимого варианта процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

3. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Учебная дисциплина Б1.О.29 «Организация деятельности предприятий сервиса» относится к обязательная части ОПОП ВО.

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях таких учебных дисциплин: Ресторанный сервис, Гостиничный сервис, Основы предпринимательской деятельности в сфере сервиса .

Учебная дисциплина является основополагающей для изучения таких учебных дисциплин: Сервис в санаторно-курортных комплексах, Организация обслуживания на предприятиях развлечения и отдыха, экспертиза качества услуг, Услуги гостиничных корпорации (цепей), Организация SPA –услуг.

4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения изучения учебной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы **компетенции** и **индикаторы их достижения**:

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИДК-1$_{ОПК-2}$ Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности ИДК-2$_{ОПК-2}$ Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности ИДК-3$_{ОПК-2}$ Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности,
ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ИДК-1$_{ПК-1}$ Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организовывает их выполнение ИДК-2$_{ПК-1}$ Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания ИДК-3$_{ПК-1}$ Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
ПК-6. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ИДК-1$_{ПК-6}$ Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами ИДК-2$_{ПК-6}$ Применяет методы управления проектами ИДК-3$_{ПК-6}$ Участвует в организационно- управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:

знать:

-принципы организации производства и методы организации обслуживания населения.

-основы организации труда и его нормирования;

-принципы, формы и системы оплаты труда.

-основы организации планирования;

-плановые показатели, нормы и норматив.

уметь:

- использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг;

- организовывать процесс оказания сервисных услуг;

владеть:

- навыками выполнения работ по организационному обеспечению технологических процессов в сервисе; приемами выбора ресурсов и технических средств, для реализации процесса сервиса и продвижения услуг; общими закономерностями экономической организации производства;

- методами организации работы исполнителей в контактной зоне;

- навыками учета специфики сферы услуг при расчете показателей, характеризующих качество услуг, продукции, качество обслуживания населения

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1 .Теоретические аспекты организации деятельности предприятий сервиса

Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг.

Тема 2. Основы организации деятельности предприятия

Тема 3. Организация обслуживания потребителей.

Тема 4. Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса

Смысловой модуль 2 Организация деятельности отдельных групп предприятий сервиса

Тема 5. Организация деятельности предприятий сервиса по оказанию парикмахерских и косметических услуги

Тема 6. Организация деятельности предприятий сервиса по оказанию услуг на швейном предприятии

Тема 7. Организация деятельности предприятий сервиса по оказанию бытовых услуг

Тема 8. Организация деятельности предприятий оказывающие спортивно-оздоровительные услуги

Тема 9. Организация деятельности детских развлекательных центов

6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						заочная форма обучения					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
		л[1]	п[2]	лаб[3]	инд[4]	СРС[5]		л	п	лаб	инд	СРС
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1. Организация деятельности предприятий сервиса												
Смысловой модуль 1 . Теоретические аспекты организации деятельности предприятий сервиса												
Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг.	**13**	**4**	**4**	**-**	**-**	**5**	**17**	**1**	**1**	**-**	**-**	**15**
Тема 2. Основы организации деятельности предприятия	**18**	**4**	**4**	**-**	**-**	**10**	**17**	**1**	**1**	**-**	**-**	**15**
Тема 3. Организация контроля качества услуг и продукции.	**18**	**4**	**4**	**-**	**-**	**10**	**17**	**1**	**1**	**-**	**-**	**15**
Тема 4. Организация обслуживания потребителей	**22**	**6**	**6**	**-**	**-**	**10**	**22**	**1**	**1**	**-**	**-**	**20**
Итого по смысловому модулю 1	**71**	**18**	**18**	**-**	**-**	**35**	**73**	**4**	**4**	**-**	**-**	**65**
Смысловой модуль 2 Организация деятельности отдельных групп предприятий сервиса												
Тема 5. Организация деятельности предприятий сервиса по оказанию парикмахерских и косметических услуги	**16**	**4**	**4**	**-**	**-**	**8**	**19**	**2**	**2**	**-**	**-**	**15**
Тема 6. Организация деятельности предприятий сервиса по оказанию услуг на швейном предприятии	**16**	**4**	**4**	**-**	**-**	**8**	**20**	**1**	**1**	**-**	**-**	**18**
Тема 7. Организация деятельности предприятий	**16**	**4**	**4**	**-**	**-**	**8**	**24,8**	**2**	**2**	**-**	**-**	**20,8**

сервиса по оказанию бытовых услуг												
Тема 8. Организация деятельности предприятий оказывающие спортивно-оздоровительные услуги	**16,5**	**4**	**4**	**-**	**-**	**8,5**	**13**	**2**	**1**	**-**	**-**	**10**
Тема 9. Организация деятельности детских развлекательных центов	**13**	**2**	**2**	**-**	**-**	**9**	**15**	**1**	**2**	**-**	**-**	**12**
Итого по смысловому модулю 2	**77,5**	**18**	**18**	**-**	**-**	**41,5**	**91,8**	**8**	**8**	**-**	**-**	**75,8**
Всего часов по смысловым модулям	**180**	**36**	**36**	**-**	**-**	**76,5**	**180**	**12**	**12**	**-**	**-**	**140,8**
Катт	3,8				3,8		3,8	-			3,8	
СРэк	24,3				24,3		-	-			-	
ИК	1				1		-	-			1	
КЭ	2				2		2	-			2	
Каттэк	0,4				0,4		0,4	-			0,4	
Контроль	-						8	-			8	
Всего часов	**180**	**36**	**36**		**31,5**	**76,5**	**180**	**12**	**12**		14,2	**140,8**

Примечания: 1. л – лекции;
2. п – практические (семинарские) занятия;
3. лаб – лабораторные занятия;
4. инд – индивидуальные занятия;
5. СРС – самостоятельная работа;

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Организация и управление процессом оказания услуг.	4	1
2	Основы организации деятельности предприятия	4	1
3	Организация контроля качества услуг и продукции.	4	1
4	Организация обслуживания потребителей	6	1
5	Организация деятельности предприятий сервиса по оказанию парикмахерских и косметических услуги	4	1
6	Организация деятельности предприятий сервиса по оказанию услуг на швейном	4	1

	предприятии		
7	Организация деятельности предприятий сервиса по оказанию бытовых услуг	4	1
8	Организация деятельности предприятий оказывающие спортивно-оздоровительные услуги	4	1
9	Организация деятельности детских развлекательных центов	2	2
Всего:		36	12

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ - не предусмотрены

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Организация и управление процессом оказания услуг.	5	15
2	Основы организации деятельности предприятия	10	15
3	Организация контроля качества услуг и продукции.	10	15
4	Организация обслуживания потребителей	10	20
5	Организация деятельности предприятий сервиса по оказанию парикмахерских и косметических услуги	8	15
6	Организация деятельности предприятий сервиса по оказанию услуг на швейном предприятии	8	18
7	Организация деятельности предприятий сервиса по оказанию бытовых услуг	8	20,8
8	Организация деятельности предприятий оказывающие спортивно-оздоровительные услуги	8,5	10
9	Организация деятельности детских развлекательных центов	9	12
Всего:		76,5	140,8

10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации учебной дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

1) для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;

- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;

- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом.

2) для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;

- экзамен проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;

- экзамен проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для слепых и слабовидящих:
   - в печатной форме увеличенным шрифтом;
   - в форме электронного документа;
   - в форме аудиофайла.
2) для глухих и слабослышащих:
   - в печатной форме;
   - в форме электронного документа.
3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
   - в печатной форме;
   - в форме электронного документа;
   - в форме аудиофайла.

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Тематика курсовых работ

Тема 1. Организация деятельности предприятий оказывающие парикмахерские услуги.

Тема 2. Организация деятельности предприятий оказывающие косметологические услуги.

Тема 3. Особенности, специализация и организация сервисной деятельности швейных предприятий сервиса

Тема 4. Организация сервисной деятельности химчисток.

Тема 5. Организация деятельности прачечных.

Тема 6. Организация обслуживания на предприятиях оказывающие услуги ногтевого сервиса

Тема 7. Организация деятельности социальной парикмахерской.

Тема 8. Организация деятельности сервисных предприятий клининговой службы.

Тема 9. Организация деятельности сервисных предприятий детского (молодежного) центра отдыха.

Тема 10.Организация развлекательного комплекса для детей.

Тема 11. Организация деятельности сервисных предприятий по оказании фото услуг.

Тема 12. Организация деятельности социально-ориентированного центра различной направленности.

Тема 13. Организация оказания услуг в СПА-салонах.

Тема 14. Организация деятельности предприятий по оказанию анимационных услуг.

Тема 15 Организация деятельности предприятий по оказанию спортивно-оздоровительных услуг.

Тема 16. Организация деятельности груминг-салона.

Тема 17. Организация деятельности массажного центра.

Вопросы для текущего модульного контроля (ТМК)

Смысловой модуль 1. Теоретические аспекты организации деятельности предприятий сервиса

1. Понятие производственного процесса;
2. Принципы построения производственных процессов;
3. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса;
4. Классификация производственных бригад.
5. Структура процесса оказания услуги;
6. Особенности организации деятельности предприятий сервиса;
7. Характеристика способов оказания услуг
8. Классификация услуг по специфике содержания;
9. Предприятие сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект;
10. Модель организации деятельности предприятия сервиса.
11. Предприятие сервиса как производственная система
12. Модель предприятия сервиса как открытой производственной системы;
13. Виды предприятий сервиса;
14. Структура предприятий сервиса;
15. Модель производственно-технологической структуры предприятия;
16. Факторы, влияющих на работу с потребителем.
17. Основные цели работы с потребителем;
18. Принципы организации обслуживания потребителя
19. Характеристика «Режим работы», «культурой обслуживания» «Этика обслуживания», «Эстетика обслуживания»;
20. Функции рекламы в сфере сервиса;
21. Характеристика отраслевой группы услуг;
22. Характеристика производственных и непроизводственных групп услуг
23. Классификация форм обслуживания потребителей;
24. Характеристика форм обслуживания «выездная форма», «обслуживание по месту работы», «Обслуживание по предварительной записи»;
25. Характеристика форм обслуживания «Самообслуживание», «Абонементное обслуживание», «договорное обслуживание»
26. Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры;
27. Основными задачами ремонтного хозяйства являются;

28. Виды проведения ремонтных работ.
29. Организация инструментального и энергетического хозяйства
30. Основные задачи складского хозяйства

Смысловой модуль 2. Организация деятельности отдельных групп предприятий сервиса

1. Классификация типов предприятий парикмахерских услуг по категорийности
2. Характеристика «Салоны красоты», «Салоны-парикмахерские», «Парикмахерские»;
3. Классификация предприятий сервиса по оказанию парикмахерских и косметических услуги
4. Характеристика типов предприятий индустрии красоты
5. Характеристика видов и классов предприятий индустрии красоты
6. Требования к размещению парикмахерских
7. Состав и назначение помещений предприятия оказанию парикмахерских и косметических услуги
8. Характеристика групп помещений предприятий парикмахерских и косметических услуг в зависимости от назначения
9. Классификация парикмахерских и косметических услуг
10. Классификация услуг согласно ГОСТ Р 51142-2019
11 Требования к устройству, расположению, содержанию рабочих мест
12. Требования к содержанию помещений и организации санитарногигиенического и противоэпидемического режима работы
13. Характеристика типов швейного производства
14. Характеристика типов швейных предприятий сервиса
15. Виды специализации швейных предприятий сервиса
16. Производственный состав швейных предприятий сервиса
17. Структура процесса оказания услуг на швейных предприятиях сервисах
18. Этапы процесса оказания услуг на швейном предприятии сервиса
19. Характеристика форм обслуживания по месту выполнения заказов
20. Виды работ в приемных салонах, территориально обособленных от основного производства предприятия
21. Категории предприятий, предоставляющих услуги химчисток и прачечной
22. Классификация услуги Согласно ГОСТ Р 52058-2003 которые предоставляют прачечные
23. Характеристика услуг Предприятий химической чистки
24. Технологические помещения химчисток и прачечных
25. Характеристика услуг по ремонту и изготовлению мебели
26. Характеристика основных способов реставрации
27. Характеристика услуг по ремонту домов, квартир, строительные услуги
28. Характеристика услуг по ремонту и техническому обслуживанию бытовых машин и приборов
29. Характеристика сельскохозяйственных услуг
30. Характеристика фотоуслуг.
31. Характеристика основных форма обслуживания потребителей при оказании фото услуг.

12. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценочные средства детализируются по видам работ в оценочных материалах по учебной дисциплине, которые утверждаются на заседании кафедры.

Система оценивания по учебной дисциплине по очной форме обучения*

Форма контроля	**Макс. количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль:		
- собеседование (темы 1,2,3,4,5,6,7,)	3	20
- ТМК 1	10	10
- ТМК 2	10	10
Промежуточная аттестация	*экзамен*	*60*
Итого за семестр	*100*	

* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

Система оценивания по учебной дисциплине на заочной форме обучения

Форма контроля	**Макс. количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль:		
- ТМК 1	20	20
- ТМК 2	20	20
Промежуточная аттестация	*экзамен*	*60*
Итого за семестр	*100*	

Вопросы для подготовки к экзамену:

1. Понятие производственного процесса;
2. Принципы построения производственных процессов;
3. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса;
4. Классификация производственных бригад.
5. Структура процесса оказания услуги;
6. Особенности организации деятельности предприятий сервиса;
7. Характеристика способов оказания услуг
8. Классификация услуг по специфике содержания;
9. Предприятие сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект;
10. Модель организации деятельности предприятия сервиса.
11. Предприятие сервиса как производственная система
12. Модель предприятия сервиса как открытой производственной системы;
13. Виды предприятий сервиса;
14. Структура предприятий сервиса;
15. Модель производственно-технологической структуры предприятия;
16. Факторы, влияющих на работу с потребителем.
17. Основные цели работы с потребителем;
18. Принципы организации обслуживания потребителя
19. Характеристика «Режим работы», «культурой обслуживания» «Этика обслуживания», «Эстетика обслуживания»;
20. Функции рекламы в сфере сервиса;
21. Характеристика отраслевой группы услуг;
22. Характеристика производственных и непроизводственных групп услуг
23. Классификация форм обслуживания потребителей;
24. Характеристика форм обслуживания «выездная форма», «обслуживание по месту работы», «Обслуживание по предварительной записи»;
25. Характеристика форм обслуживания «Самообслуживание», «Абонементное обслуживание», «договорное обслуживание»
26. Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры;

27. Основными задачами ремонтного хозяйства являются;
28. Виды проведения ремонтных работ.
29. Организация инструментального и энергетического хозяйства
30. Основные задачи складского хозяйства
31. Подразделения и характеристика складов предприятия
32. Классификация типов предприятий парикмахерских услуг по категорийности
33. Характеристика «Салоны красоты», «Салоны-парикмахерские», «Парикмахерские»;
34. Классификация предприятий сервиса по оказанию парикмахерских и косметических услуги
35. Характеристика типов предприятий индустрии красоты
36. Характеристика видов и классов предприятий индустрии красоты
37. Требования к размещению парикмахерских
38. Состав и назначение помещений предприятия оказанию парикмахерских и косметических услуги
39. Характеристика групп помещений предприятий парикмахерских и косметических услуг в зависимости от назначения
40. Классификация парикмахерских и косметических услуг
41. Классификация услуг согласно ГОСТ Р 51142-2019
42 Требования к устройству, расположению, содержанию рабочих мест
43. Требования к содержанию помещений и организации санитарногигиенического и противоэпидемического режима работы
44. Характеристика типов швейного производства
45. Характеристика типов швейных предприятий сервиса
46. Виды специализации швейных предприятий сервиса
47. Производственный состав швейных предприятий сервиса
48. Структура процесса оказания услуг на швейных предприятиях сервисах
49. Этапы процесса оказания услуг на швейном предприятии сервиса
50. Характеристика форм обслуживания по месту выполнения заказов
51. Виды работ в приемных салонах, территориально обособленных от основного производства предприятия
52. Категории предприятий, предоставляющих услуги химчисток и прачечной
53. Классификация услуги Согласно ГОСТ Р 52058-2003 которые предоставляют прачечные
54. Характеристика услуг предприятий химической чистки
55. Технологические помещения химчисток и прачечных
56. Характеристика услуг по ремонту и изготовлению мебели
57. Характеристика основных способов реставрации
58. Характеристика услуг по ремонту домов, квартир, строительные услуги
59. Характеристика услуг по ремонту и техническому обслуживанию бытовых машин и приборов
60. Характеристика сельскохозяйственных услуг
61. Характеристика фотоуслуг.
62. Характеристика основных форма обслуживания потребителей при оказании фото услуг.

13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа									Итоговый тест (экзамен)	Сумма в баллах
Смысловой модуль № 1				Смысловой модуль № 2						
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	Т9	**60**	**100**
5	**5**	**5**	**5**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**		

Примечание. Т1, Т2, ... Т9– номера тем соответствующих смысловых модулей

Для выполнения курсовой работы

Пояснительная записка, балл	**Иллюстративная часть, балл**	**Защита проекта (работы), балл**	**Сумма, балл**
до 30 баллов	до 10 баллов	до 60 баллов	100

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	**По государственной шкале**	**Определение**
90-100	«Отлично» (5)	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
80-89	«Хорошо» (4)	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10 %)
75-79		хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15 %)
70-74	«Удовлетворительно» (3)	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков
60-69		удовлетворительно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии
35-59	«Неудовлетворительно» (2)	неудовлетворительно – с возможностью повторной аттестации
0-34		неудовлетворительно – с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)

14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Санамян, Г. В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Г. В. Санамян. — Ростов-на-Дону : РГУПС, 2019. — 132 с. — ISBN 978-5-88814-895-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/147359

2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Санкт-Петербург : Лань, 2021. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-2780-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/169041

Дополнительная:

1. Неретина, Т. Г. Организация сервисной деятельности : учебно-методическое пособие / Т. Г. Неретина. — 4-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 102 с. — ISBN 978-5-9765-1205-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/119531

Учебно-методические издания:

1. Организация деятельности предприятий сервиса: конспект лекций для студ. направления подготовки 43.03.01 «Сервис», оч. и заоч. форм обучения / В.В. Дыбок. ГО ВПО Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, каф. сервиса и гостиничного дела. - Донецк: Донецк, 2021. - 135с.

2. Организация деятельности предприятий сервиса: [Текст] методические указания для выполнения курсовой работы для студ. направления подготовки 43.03.01 «Сервис», оч. и заоч. форм обучения / В.В. Дыбок. ГО ВПО Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, каф. сервиса и гостиничного дела. - Донецк: Донецк, 2022. - 23с

15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1.Автоматизированная библиотечная информационная система Unilib UC : версия 2.110 // Научная библиотека Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – [Донецк, 2021–]. – Текст : электронный.

2.Информио : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издат. дом «Информио», [2018?–]. – URL: https://www.informio.ru (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

3.IPR SMART : весь контент ЭБС IPR BOOKS : цифровой образоват. ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». – [Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2022]. – URL: http://www.iprbookshop.ru (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст. Аудио. Изображения : электронные.

4.Лань : электрон.-библ. система. – Санкт-Петербург : Лань, cop. 2011–2021. – URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5.СЭБ : Консорциум сетевых электрон. б-к / Электрон.-библ. система «Лань» при поддержке Агентства стратег. инициатив. – Санкт-Петербург : Лань, cop. 2011–2021. – URL: https://seb.e.lanbook.com/ (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа : для пользователей организаций – участников, подписчиков ЭБС «Лань».

6.Polpred : электрон. библ. система : деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». – Москва : Полпред Справочники, cop. 1997–2022. – URL: https://polpred.com (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

7.Book on lime : дистанц. образование / изд-во КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. – Москва : КДУ, cop. 2017. – URL: https://bookonlime.ru (дата обращения: 01.01.2023) – Текст . Изображение. Устная речь : электронные.

8.Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU : информ.-аналит. портал / ООО Научная электронная библиотека. – Москва : ООО Науч. электрон. б-ка, cop. 2000–2022. – URL: https://elibrary.ru (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

9.CYBERLENINKA : науч. электрон. б-ка «КиберЛенинка» / [Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев ; ООО «Итеос»]. – Москва : КиберЛенинка, 2012– . – URL: http://cyberleninka.ru (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

10.Национальная электронная библиотека : НЭБ : федер. гос. информ. система / М-во культуры Рос. Федерации [и др.]. – Москва : Рос. гос. б-ка : ООО ЭЛАР, [2008–]. – URL: https://rusneb.ru/ (дата обращения: 01.01.2023) – Текст. Изображение : электронные.

11.Научно-информационный библиотечный центр имени академика Л.И. Абалкина / Рос. экон. ун-т им. В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree Inc., 2008– . – URL: http://liber.rea.ru/login.php (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

12.Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. – Москва : Финансовый университет, 2019– . – URL: http://library.fa.ru/ (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

13.Университетская библиотека онлайн : электрон. библ. система. – ООО «Директ-Медиа», 2006– . – URL: https://biblioclub.ru/ (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

14.Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк : НБ ДОННУЭТ, 1999– . – URL: http://catalog.donnuet.education (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Организация деятельности предприятий сервиса» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: лекционная мультимедийная аудитория. Мультимедийная аудитория укомплектована мультимедийным проектором, проекционным экраном, ноутбуком. Преподаватель имеет возможность проводить лекции, лабораторные занятия, презентации, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения.

Дисциплина обеспечена комплектом презентаций и видеоматериалов по темам, необходимыми учебными пособиями и учебной литературой для освоения учебного курса.

17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчества	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совместительства; на условиях договора гражданско-правового характера (далее – договор ГПХ)	Должность, ученая степень, ученое звание	Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Сведения о дополнительном профессиональном образовании*
Дыбок Валентина Владимировна	По основному месту работы	Должность – старший преподаватель	Высшее, технология питания, магистр по технологии питания	1. Диплом о профессиональной переподготовке RB 0519207252 №338/19 от 20.06.2019г.,

		кафедры сервиса и гостиничного дела, ученая степень отсутствует, ученое звание отсутствует		«Экономика (Профиль: Экономика предприятия)», 1476 часов, Государственная организация высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», Центр дополнительного профессионального образования 2. Удостоверение о повышении квалификации № 23007627 от 22.08.2023, «Базовые сервисы цифрового образования: инструменты и педагогические методики обучения с применением электронных дистанционных технологий», 82 часа, АНО ДПО ЦДПО «Просвещение», г. Сочи. 3. Удостоверение о повышении квалификации № 760600044544 от 27.12.2023, «Формирование системы локальных нормативных актов, регламентирующих деятельность по реализации ДПО в вузах новых субъектов Российской Федерации в целях их интеграции в единое образовательное пространство», 72 часа, ФГАОУ ДПО «Государственная академия промышленного менеджмента им. Н.П. Пастухова». 4. Удостоверение о повышении квалификации № 800400000174 от 27 ноября 2023г., «Современные информационные компьютерные технологии в образовательной организации», 36 часов, ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», г. Донецк.