Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Институткоммерции, маркетинга и сервиса

Кафедра коммерции, сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО
Ученым советом Университета
(протокол №11 от «16» июня 2016 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
по дисциплине

Наименование дисциплины **Проектирование процесса оказания услуг**

Направление подготовки/специальность **38.03.06 Торговое дело**
(указывается код и наименование направления подготовки/специальности)

Образовательные программы
Коммерция
Электронная коммерция
(указывается наименование программы бакалавриата/магистратуры/специализации)

Методический отдел УМУ
«_____» _____ 2016 г.

_____ /Макарова/

Научная библиотека СГЭУ
«_____» _____ 2016 г.

_____ /

Рассмотрено к утверждению
на заседании кафедры коммерции, сервиса и туризма
(протокол № 12 от «31» мая 2016 г.)
Зав. кафедрой _____ /Чернова Д.В./

Размещено в ЭИОС СГЭУ
Рег.№ 2017.0391
«27» января 2017 г.
Начальник ОДОТиЭО _____ /Горбатов С.В./

Квалификация (степень) выпускника бакалавр
(указывается квалификация (степень) выпускника в соответствии с ФГОС ВО)

Самара 2016

Содержание

1. Цели и задачи дисциплины 3
2. **Место дисциплины в структуре ОП** 3
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине 4
4. **Объем и виды учебной работы** 5
5. Содержание дисциплины 6
5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий 6
5.2. Содержание разделов и тем 8
6. Методические указания по освоению дисциплины 9
6***.1. Учебно-методическое обеспечение дисциплины*** 9
6.2. Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов 17
6.3. Методические рекомендации по практическим и/или лабораторным занятиям 21
6.4. Методические рекомендации по написанию курсовых работ/курсовых проектов/контрольных работ 23
7.Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине 23
1. Промежуточное тестирование 24
2. Зачет 28
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 32
8.1. Рекомендуемая литература 32
8.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» 32
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины 32

1. Цели и задачи дисциплины

Рабочая программа по дисциплине «Проектирование процесса оказания услуг»разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО, компетентностным подходом, реализуемым в системе высшего образования.

Целью дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг»является формирование профессиональных компетенций в части освоения теории и практики проектирования процесса оказания услуг, выработка практических навыков расчета плановых показателей, характеризующих процесс оказания услуги.

В соответствии с поставленными целями преподавание дисциплины реализует следующие задачи.

Проектная деятельность (для программы «Коммерция»):

1) сформировать у студентов представление о проектировании процесса оказания услуг на предприятиях торговли
2) определить особенности сервисного обслуживания клиентов с учетом специфики оказываемой услуги;
3) овладеть методами и принципами проектирования процессов и их ресурсообеспечения в рамках конкретного вида услуг.

Проектная деятельность (для программы «Электронная коммерция»):

1) сформировать у студентов представление о проектировании процесса оказания услуг на предприятиях торговли
2) определить особенности сервисного обслуживания клиентов с учетом специфики оказываемой услуги;
3) овладеть методами и принципами проектирования процессов и их ресурсообеспечения в рамках конкретного вида услуг на основе информационных технологий.

2. Место дисциплины в структуре ОП

ДисциплинаБ1.В.ДВ.05.01«Проектирование процесса оказания услуг»является дисциплиной по выбору и входит в вариативнуючастьблокаБ.1 «Дисциплины(модули)».

Изучение дисциплины основывается на знаниях, умениях и навыках, приобретенных обучающимся при изучении следующих дисциплин: «Коммерческая деятельность».

Для успешного освоения курса студенты должны:

- знать основы рыночных отношений, условия формирования и развития спроса и предложения на рынке, особенности услуги как товара и специфику различных видов услуг;
- уметь выявлять и анализировать закономерности развития спроса и предложения на конкретных рынках товаров и услуг, работать с нормативно-правовой документацией;
- владеть навыками анализа параметров процессов в коммерческой деятельности, навыками адаптации коммерческой деятельности к изменениям внешней и внутренней среды.

Знания, умения и навыки, формируемые дисциплиной «Проектирование процесса оказания услуг», являются необходимыми для освоения последующих дисциплин(таблица 1,2).

Таблица 1

Междисциплинарные связи с последующими дисциплинами

(для программы «Коммерция»):

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№№ разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин							
1		1	2	3	4	5	6	7	8
2	Рекламная деятельность		+				+		
3	Организация, технология и проектирование предприятий		+	+	+	+			

4	Коммерческая логистика		+		+				+
5	Электронная коммерция		+						+
6	Организация внешнеторговых операций			+					
7	Государственная итоговая аттестация	+	+	+	+	+	+	+	+

Таблица 2

Междисциплинарные связи с последующими дисциплинами
(для программы «Электронная коммерция»):

№ п/п	**Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин**	**№№ разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин**							
		1	2	3	4	5	6	7	8
1	Рекламная деятельность		+				+		
2	Проектирование систем электронной коммерции		+		+				+
3	Электронные платежные системы		+	+					
4	Государственная итоговая аттестация	+	+	+	+	+	+	+	+

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Изучение дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг» в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (**для программ «Коммерция» и «Электронная коммерция»**):

- профессиональные:

вид деятельности - проектная

ПК-12 - способность разрабатывать проекты профессиональной деятельности (торгово-технологические, маркетинговые, рекламные и (или) логистические процессы) с использованием информационных технологий- промежуточный этап формирования;

Знать

- основы теории организации обслуживания на предприятиях сервиса;
- структуру производственного процесса на предприятии и принципы его планирования во времени

Уметь

- осуществлять проектирование процесса оказания услуг на предприятиях различной специализации

Владеть

- навыками практической оценки параметров процесса оказания услуг и их планирования и прогнозирования;

- приемами разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителей, а также внедрения и использования информационных систем с учетом процесса сервиса.

ПК-13 - готовность участвовать в реализации проектов в области профессиональной деятельности (коммерческой, маркетинговой, рекламной, логистической и (или) товароведной) - промежуточный этап формирования;

Знать

-методы проектирования процесса оказания услуг;

- основы организации труда на предприятиях сервиса;

- элементы производственной инфраструктуры предприятий в сфере сервиса

Уметь

- разрабатывать производственную программу,

- планировать потребность в персонале и других ресурсах;

- использовать нормативную документацию при оценке и контроле процесса оказания услуг

Владеть

- методами планирования, калькулирования и оптимизации себестоимости услуг

ПК-14 - способностью прогнозировать бизнес-процессы и оценивать их эффективность - промежуточный этап формирования;

Знать

- показатели оценки уровня организации процесса оказания услуг

- факторы внешней и внутренней среды предприятия, оказывающие влияние на эффективность процесса оказания услуг

Уметь

- прогнозировать параметры системы предприятия в сфере сервиса;

- выявлять факторы и степень их влияния на эффективность

Владеть

- методами оценки эффективности процесса оказания услуг

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- организацию производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса ПК-12;
- организацию деятельности предприятий сферы сервиса ПК-12;
- организацию основного производства на предприятиях сферы сервиса ПК-12;
- структуру процесса оказания услуги ПК-12;
- виды предприятий сферы сервиса ПК-12;
- основы организации труда на предприятиях сферы сервиса ПК-14;

Уметь:

- производить расчет производственной программы предприятия ПК-14;
- составлять смету затрат на производство ПК-14;
- составлять технологический расчет ПК-13, ПК-14;
- готовить проектную документацию предприятий сервиса ПК-12, ПК-13, ПК-14.

Владеть:

- методами и принципами проектирования ПК-12, ПК-13;
- навыками планировки производственных зон и участков ПК-14.

4. **Объем и виды учебной работы**

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Таблица3

Объем и виды учебной работы**для программы «Коммерция»**

Вид учебной работы	**Всего часов/з.е.**
	Семестр 5
Аудиторные занятия	36/1
в том числе:	
Лекции	18/0,5
Практические занятия (ПЗ)	18/0,5
Лабораторные работы (ЛР)	
Самостоятельная работа	26/0,72
Курсовая работа/курсовой проект/контрольная работа	
Расчетно-графические работы	
Реферат/эссе	
Другие виды самостоятельной работы	
Вид промежуточной аттестации (зачет)	10/0,28
Общая трудоемкость	72 часа 2 зачетные единицы

Таблица 4

Объем и виды учебной работы**для программы «Электронная коммерция»**

Вид учебной работы	**Всего часов/з.е.**
	Семестр 5
Аудиторные занятия	36/1
в том числе:	
Лекции	18/0,5
Практические занятия (ПЗ)	18/0,5
Лабораторные работы (ЛР)	
Самостоятельная работа	26/0,72
Курсовая работа/курсовой проект/контрольная работа	
Расчетно-графические работы	
Реферат/эссе	
Другие виды самостоятельной работы	
Вид промежуточной аттестации (зачет)	10/0,28
Общая трудоемкость	72 часа 2 зачетные единицы

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

Тематический план дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг» представлен в таблице 5.

Таблица5

Разделы, темы дисциплины и виды занятий**по программе «Коммерция»**

№ п/п	**Наименование раздела дисциплины**	**Формируемые компетенции**	**Лекции**	**Практические занятия**	**СР**	**Контроль**	**Всего**
Раздел I. Теоретические основы процесса оказания услуг							
1.	Введение в курс «Проектирование	ПК-14	2	-	-		2

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Формируемые компетенции	Лекции	Практические занятия	СР	Контроль	Всего
	процесса оказания услуг»						
2.	Организация и управление процессом оказания услуг	ПК-12, ПК-14	2	-	6		8
3.	Основы организации деятельности предприятия	ПК-13	4	2	6		12
Раздел 2. Проектирование процесса оказания услуг на предприятии							
4.	Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса	ПК-12, ПК-13	2	2	4		8
5.	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса	ПК-12, ПК-13, ПК-14	2	2	4		8
6.	Планирование объема производства и реализации услуг	ПК-14	2	4	2		8
7.	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	ПК-14	2	4	2		8
8.	Планирование издержек предприятия сферы сервиса	ПК-12, ПК-14	2	4	2		8
Контроль						10	10
Итого			18	18	26	10	72

Таблица 6

Разделы, темы дисциплины и виды занятий**по программе «Электронная коммерция»**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Формируемые компетенции	Лекции	Практические занятия	СР	Контроль	Всего
Раздел I. Теоретические основы процесса оказания услуг							
1.	Введение в курс «Проектирование процесса оказания услуг»	ПК-14	2	-	-		2
2.	Организация и управление процессом оказания услуг	ПК-12, ПК-14	2	-	6		8

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Формируемые компетенции	Лекции	Практические занятия	СР	Контроль	Всего
3.	Основы организации деятельности предприятия	ПК-13	4	2	6		12
Раздел 2. Проектирование процесса оказания услуг на предприятии							
4.	Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса	ПК-12, ПК-13	2	2	4		8
5.	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса	ПК-12, ПК-13, ПК-14	2	2	4		8
6.	Планирование объема производства и реализации услуг	ПК-14	2	4	2		8
7.	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	ПК-14	2	4	2		8
8.	Планирование издержек предприятия сферы сервиса	ПК-12, ПК-14	2	4	2		8
Контроль						10	10
Итого			18	18	26	10	72

5.2. Содержание разделов и тем

Таблица 7

№ темы	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1	**Раздел 1. Теоретические основы процесса оказания услуг** Введение в курс «Проектирование	Актуальность предмета в системе подготовки специалистов экономического профиля. Содержание, основные разделы и темы курса. Условия аттестации по дисциплине. Теоретическая и методическая база и особенности изучения курса в экономическом вузе. Подходы к изучению курса, использование реко-

	процесса оказания услуг»	мендуемой литературы, формы проведения теоретических и практических занятий. Планирование, организация и контроль обучения по курсу «Проектирование процесса оказания услуг».
2	Организация и управление процессом оказания услуг	Понятие и структура производственного процесса. Структура процесса оказания услуги. Организация производственного процесса и процесса оказания услуги во времени.
3	Основы организации деятельности предприятия	Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. Предприятие сферы сервиса как производственная система. Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятия
4	**Раздел 2. Проектирование процесса оказания услуг на предприятии** Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса	Типы и методы организации выполнения услуг. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса. Показатели оценки уровня организации основного производства
5	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса	Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры. Организация ремонтного хозяйства. Организация инструментального и энергетического хозяйства. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства. Организация транспортного хозяйства
6	Планирование объема производства и реализации услуг	Структура и порядок разработки плана реализации услуг. Планирование производственной программы предприятия. Производственная мощность предприятия. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ
7	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	Планирование фонда рабочего времени. Планирование численности персонала предприятия. Состав средств на оплату труда. Планирование фонда заработной платы
8	Планирование издержек предприятия сферы сервиса	Классификация издержек на выполнение услуг. Состав затрат, включенных в плановую стоимость продукции, работ, услуг. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции. Смета затрат на производство.

6. Методические указания по освоению дисциплины

6*.1. Учебно-методическое обеспечение дисциплины*

Основу курса «Проектирование процесса оказания услуг» составляют учебные пособия, представленные в электронной библиотеке:

1. Горемыкин, В. А. Планирование на предприятии : учебник и практикум / В. А. Горемыкин. — 9-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 857 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3329-1.
https://www.biblio-online.ru/book/AF126970-F344-4614-B7F6-FA933A97DC1C

2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: Учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 284 c.— Режим доступа: http://www.bibliocomplectator.ru/book/?id=52309.

Конспект лекций

Введение в курс «Проектирование процесса оказания услуг»

1.Сущность курса «Проектирование процесса оказания услуг

Процесс оказания услуг (ПОУ) это сочетание живого труда, предметов и орудий труда в пространстве и времени, функционирующих для удовлетворения потребностей производства. ПОУ является неотъемлемой частью организации человеческого бытия, как и структура любого предприятия, а проектирование процесса оказания услуг – составная частьорганизационного проектирования предприятий сферы сервиса

А.А. Богданов, основоположник науки об организации производство, в своем фундаментальном труде «Всеобщая организационная наука» в 1925 году заявил, что всякая человеческая деятельность объективно является организующей и дезорганизующей. Организовать значит сгруппировать людей для достижения какой-либо цели, координировать и регулировать их действия в духе целесообразного единства.

Природа первый организатор и сам человек лишь одно из её организованных произведений.

Организация – это упорядоченное состояние элементов целого и процесс по их упорядочению целесообразное единство. В статике определяется субстанцией, структурой, содержанием системы, формой фирмы, как юридического лица, в динамике определяется процессами по переработке входа системы в её выход, функциями управления по достижению целей.

Организация производства это единство структуры и содержания системы, ее формы, как юридического лица и процесса функционирования системы в соответствии с ее миссией с целью оказания услуг или выпуска определенного товара.

Организационное проектирование – комплекс работ по созданию предприятия, формированию структуры, организации процессов и системы менеджмента и обеспечению их всем необходимым

Цель организационного проектирования и процессов и структуры– обеспечение высокого уровня деятельности предприятия Для этого необходимо спроектировать нацелить, регламентировать, нормировать, снабдить необходимым инструментом и ресурсами и все это осуществлять по рациональной технологии.

2 Взаимосвязь курса ППОУ с другими дисциплинами

В данном курсе рассматриваются лишь процессы оказания услуг предприятий сервиса и проектирование процесса оказания услуг, являющееся организационным проектированием, занимает, наряду с проектированием структуры предприятий, соответствующее место в производственном цикле предприятий рисунок 1. А услуги частного характера – личное дело каждого гражданина любой страны и планируют их граждане в силу складывающихся обстоятельств, которые зависят от многих аспектов. Исследованием этих процессов занимаются почти все гуманитарные науки и философия и, особо востребованная в последнее время, психология и т.д.

Изучением других составляющих производственного цикла занимаются на соответствующих курсах, в соответствующих подразделениях и на предприятиях. Наш курс лишь малая, но очень важная часть организационного

Рисунок 1 - Место организационного проектирования процессов и структуры в производственном цикле

проектирования предприятий сервиса. Кроме проектирования процессов в курсе кратко рассматриваются и вопросы организационного проектирования структуры, поскольку структура и процессы любой системы являются основными компонентами и без знакомства с первыми нельзя исследовать вторые.

Этапы организационного проектирования:

1) формулирование идеи организационного проектирования на основе маркетинговых исследований;

2) системный анализ и структуризация проблемы (объекта);

3) разработка производственной структуры организации (числа и взаимосвязей производственных подразделений, форм соединений, планировки подразделений и т. п.);

4) разработка организационной структуры организации;

5) разработка положений (должностных инструкций) о службах;

6) разработка норм и нормативов;

7) подбор персонала и комплектование штата организации;

8) расчет потребности в различных видах ресурсов (по их видам, объектам и т. д.).

9) технико-экономическое обоснование организационного проекта;

10) согласование и утверждение проекта, передача его для использования (реализации).

Главным условием разработки качественных организационных •проектов является анализ и соблюдение общих принципов рационализации структуры и процессов организации. По отдельным разделам или проблемам организационного проекта могут применяться разные методы разработки. Планировка подразделений может быть спроектирована с применением методов аналогии и основана на апробированных проектах. Нормы и нормативы расхода ресурсов, нормативные документы, регламентирующие функционирование элементов организации, могут быть разработаны с применением опытно-статистических методов, основанных на использовании опыта работников, либо с применением экспериментальных (опытно-промышленных) и расчетно-аналитических методов.

1 Теоретические основы сервисной деятельности

Оказание услуг – широко распространенный вид деятельности. Им занимается практически любой человек. Простейшие услуги: помощь кому-либо в повседневной жизни, предоставление полезных сведений (информации) и т. п. – не требуют особых знаний и подготовки. Хотя уже в древности существовали люди и организации, которые на профессиональном уровне предоставляли сложные, порой дорогостоящие услуги, требующие специальных знаний, профессиональных навыков и соответствующего оборудования.

Сервис – это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми или организациями.

Таково наиболее общее определение сервиса.

В XX веке сервис превратился в крупномасштабную сферу человеческой активности. Сейчас более 70% населения, занятого в экономике промышленно развитых стран, работают в сфере услуг. Закономерности сервисной деятельности определяют детальный анализ, без которого ее невозможно организовать на уровне современных требований.

При определении сервиса используют три ключевых понятия: деятельность, потребность и услуга. Раскрыв содержание этих понятий, можно уяснить, что такое сервис и в каких формах он может осуществляться.

1.1 Виды сервиса

К сфере услуг, или сервисной деятельности, сейчас принято относить ряд крупных секторов экономики: торговлю, финансы, транспорт, здравоохранение, индустрию развлечений и спорта, сферы науки, образования, управления, (хотя деятельность в трех последних сферах не сводится только к оказанию услуг). Более подробная классификация, принятая у российских ученых, включает в сервисную деятельность

бытовые услуги,
услуги грузового и пассажирского транспорта,
связи,
жилищно-коммунальные услуги,
услуги системы образования,
культуры,
туристско-экскурсионные услуги,
услуги физической культуры и спорта,
медицинские,
санаторно-оздоровительные услуги,
правовые.

Такова классификация видов сервиса по сферам его осуществления.

1.2 Типы сервиса

Однако лучше понять содержание сервисной деятельности позволяет другая классификация, в основу которой положены четыре главные формы человеческой деятельности:

материально-преобразовательная,
познавательная,
ценностно-ориентационная,
коммуникативная или общение.

Сервисные услуги могут быть оказаны в любой из этих сфер, причем в каждой из них они обладают некоторой спецификой.

Материально-преобразовательная деятельность – это изменение человеком вещества природы, создание окружающего нас мира вещей, а также преобразование общества и человеческого организма. Сервис в данной сфере включает в себя разнообразные услуги, в том числе индивидуальные, по удовлетворению материальных потребностей людей. Например, изготовление по специальным заказам всевозможных предметов и приспособлений, транспортировка товаров, ремонт и техническое обслуживание.

В сфере торговли сервис делится на

предпродажный (демонстрация, проверка и упаковка товара), послепродажный, включающий, в свою очередь, гарантийное

(бесплатное) обслуживание в течение установленного срока и послегарантийное обслуживание, которое может продолжаться в течение всего периода эксплуатации изделия.

Удовлетворяя потребности пользователя товара, такой сервис становится дополнением процесса производства и в условиях конкуренции помогает повысить спрос на товар, освоить новые рынки сбыта. Кроме того, сервис в материально-преобразовательной деятельности проявляется в создании организаций и общественных структур, способных выполнять сервисные функции. Наконец, к материальной сфере деятельности относится удовлетворение некоторых потребностей самого человека. Это медицинские, бытовые услуги, услуги общественного питания, услуги в области спорта и физической культуры, образовательные услуги (поскольку они формируют человеческую личность, вырабатывают умения и навыки).

Познавательная форма деятельности направлена на удовлетворение не материальных, а духовных потребностей человека - предоставление знаний или ин формации (существующее различие между знанием и информацией в данном случае не имеет большого значения). К этому ти-

пу относятся образовательные услуги, хотя они не всегда сводятся только к передаче информации, а включают процесс общения, воспитания, выработки навыков какой-либо деятельности. Получение, обработка, структурирование и предоставление информации превратилось в современном обществе в широкую сферу деятельности, которую можно назвать информационным сервисом. Политикам необходима информация об общественном мнении, одобрении или неодобрении населением действий политической партии или правительства страны. Бизнесменам необходима разнообразная информация о технических изобретениях, научных открытиях, состоянии финансовых рынков, деятельности конкурентов, потребительском спросе, планах правительства, стихийных бедствиях и т. д. Ученым и инженерам требуется информация в области их профессиональной деятельности. Армии, спецслужбы и правоохранительные органы добывают и анализируют разведывательную информацию, информацию о деятельности преступных сообществ, а также любую информацию, необходимую для обеспечения национальной безопасности государства. Рядовому потребителю нужна информация о ценах, товарах и услугах. Многочисленные службы и организации, действующие во всем мире, обеспечивают своих потребителей информационными услугами. В последние годы одним из главных технических средств предоставления информационных услуг стал Интернет.

Информационный сервис, обеспечивающий познавательную деятельность общества, делится по нескольким уровням сложности, различающимся глубиной анализа и переработки информации. Можно выделить два главных уровня сервиса в познавательной деятельности: эмпирический - предоставление информации об отдельных фактах и событиях, и теоретический – анализ информации, выявляющий закономерности функционирования и развития данной сферы явлений.

На эмпирическом уровне сервиса в познавательной деятельности предоставляются сравнительно простые справки о местонахождении и режиме работы учреждений, наличии товаров и ценах на них, событиях политической или культурной жизни, юридического характера. Услуги этого рода могут оказывать справочные службы, а иногда даже лица, не имеющие специальной квалификации.

На теоретическом уровне информационного сервиса проводится анализ ситуации в экономике, изучение общественного мнения, состояния окружающей среды, перспектив развития спроса на товары и услуги, разработка образовательных программ. Такого рода услуги оказывают эксперты, аналитические центры, научно-исследовательские институты, учебные заведения и другие учреждения, располагающие информацией, способные обрабатывать ее на профессиональном уровне и предоставлять пользователю в нужном для него виде.

Ценностно-ориентационную форму деятельности часто смешивают с познавательной. Однако между ними есть принципиальное различие. Задача познания – объективно, без искажений отразить реально существующие природные и социальные явления. Задача ценностно-ориентационной деятельности – установить, какое значение имеют эти явления для человека, выработать определенное отношение к ним, дать им оценку. Эти оценки, конечно, зависят от человека и от того типа общества, в котором он живет. Систему ценностей (оценок событий и явлений окружающего мира) вырабатывают мораль, искусство, политическая деятельность. Наука, наоборот, обычно стремится освободиться от субъективных оценок и раскрыть объективные, независимые от воли и интересов человека закономерности окружающего мира.

Сервис в области ценностно-ориентационной деятельности осуществляется через рекламу, экспертизу, психодиагностику, имиджмейкерские услуги, художественно-оформительскую деятельность, услуги религиозного характера.

Услуги рекламы и весь процесс продвижения товара на рынок можно рассматривать как изменение существующей у потребителя системы ценностей. В простейшем случае реклама стремится сформировать спрос на отдельный товар или услугу, убедить людей, что он (она) представляет для них несомненную ценность. На более высоком уровне рекламный сервис решает сложную ценностно-ориентационную задачу – пытается сформировать постоянный, устойчивый спрос на некий товар или услугу, сделав их необходимой составной частью всего образа жизни, знаковым продуктом, без потребления которого человек не представляет свое существование. Так, Генри Форд и Другие создатели автомобильной промышленности сумели сделать свою продукцию не просто средством передвижения, а неотъемлемым компонентом системы

ценностей и образа жизни среднего американца. По наблюдениям педагогов и психологов, распространение знаменитой игрушки - куклы Барби, иногда приводило к тому, что для ребенка кукла превращалась чуть ли не в высшую, жизненную ценность. Дети начинали относиться к другим детям, не имеющим куклы или имеющим более дешевую ее модификацию, как к неполноценным личностям, и переставали с ними общаться. Можно привести много примеров корректировки существующей в обществе системы ценностей и превращения предметов в знаковые под воздействием рекламы, механизмов подражания и т. п.

Экспертиза в сфере торговли, моды, дизайна и других видов художественного творчества также формирует и изменяет систему ценностей. Экспертные услуги влияют на спрос, подтверждая или отрицая от имени государства или сообщества признанных специалистов высокое качество (высокий художественный уровень) товара, услуги или произведения искусства.

Услуги имиджмейкеров и услуги по организации связей с общественностью предоставляются для создания привлекательного образа фирмы, политической партии, общественной организации или отдельного лица. Их задача - поднять престиж, ориентировать потребителей или избирателей на заданные мнения и действия. В этом случае организуется систематическое воздействие на те или иные группы людей для формирования у них заранее предусмотренных настроений и представлений, что должно привести к поддержке потребителя услуги.

Услуги психоаналитика (психотерапевта) широко распространены в ряде западных стран. Их задача – помочь пациенту справиться с его личными проблемами путем выработки нового отношения к сложным жизненным ситуациям, изменения системы ценностей.

Западные ученые выделяют еще один вид услуг, носящий ярко выраженный ценностно-ориентационный характер, – услуги священнослужителя, которые направлены на духовный мир верующего, на формирование у него особой, принятой в данной религиозной конфессии системы ценностей. Религиозную деятельность можно рассматривать как разновидность сервиса в ценностно-ориентационной сфере, однако, ввиду специфики его способны осуществлять только особые религиозные организации.

Коммуникативная форма деятельности – это организация общения (коммуникации) между отдельными людьми и (или) организациями. К этому направлению сервисной деятельности можно отнести организацию презентаций, встреч, конференций, выставок, переговоров, общения в Интернет, услуги по переводу с одного языка на другой, психологический тренинг общения, в какой-то степени – деятельность средств массовой информации, услуги связи.

Коммуникативная деятельность всегда связана с передачей информации, но не сводится только к ней. Исторически возникли три главных типа коммуникации: непосредственное личное общение; опосредованное общение с помощью произведений искусства, письменности и других знаковых систем; общение посредством электронных технологий: телефон, радиосвязь, ЭВМ, компьютерные сети.

Сервис при организации личного общения направлен на создание условий для прямых человеческих контактов. Он будет существовать всегда, так как позволяет найти наилучшие возможности для взаимопонимания людей. Общение при помощи письменности и бумажных технологий требует особого класса услуг по организации непрямого взаимодействия через знаковые системы (услуги почты, печатная информация). Наконец, сервис с использованием электронных средств коммуникации резко расширяет возможности общения, делая его более оперативным, преодолевая пространственную разобщенность и частично восстанавливая механизмы непосредственного личного общения.

Таковы особенности видов сервиса, связанные с существованием четырех основных форм человеческой деятельности.

Необходимо специально подчеркнуть: жесткое разделение на материально-преобразовательную, познавательную, ценностно-ориентационную и коммуникативную формы деятельности является научной абстракцией. Оно необходимо для их детального исследования. В реальной жизни эти формы деятельности взаимодействуют и переплетаются, а конкретная сервисная услуга обычно включает в себя элементы всех четырех форм. Так, оказывая услуги материального характера по ремонту или техническому обслуживанию товара, следует учитывать, что доминирующий в данном случае вид сервисной деятельности, необходимо дополнять элементами других видов сервиса. Потребителя услуги, как правило, интересует получение некото-

рой информации о ней, ему бывает, интересна также экспертная оценка (мнение специалиста) о товаре и его техническом обслуживании. Во всех без исключения видах сервисной деятельности возникает коммуникация (общение) между поставщиком и потребителем услуги. От их психологического контакта во многом зависит дальнейшее развитие данных услуг - особенно при работе с частными лицами в туристическом, медицинском, культурном, образовательном сервисе.

1.3 Сервис как потребность

Любая сервисная деятельность направлена на удовлетворение потребностей клиента. Поэтому изучение потребностей необходимо для понимания механизмов сферы сервиса.

Прежде всего, поставим вопрос: что такое потребность? Ответить на него не так просто, как может показаться на первый взгляд. В повседневной жизни потребностью считается "нужда", "надобность", стремление приобрести то, что отсутствует. Удовлетворить потребность – значит ликвидировать отсутствие чего-либо, дать нужное. Однако более глубокий анализ показывает, что потребность имеет сложную структуру. В ней выделяются два главных компонента: объективный и субъективный.

Объективное в потребностях – это реальная зависимость человека от внешней природной и социальной среды и от свойств его собственного организма. Таковы потребности в сне, пище, дыхании и другие фундаментальные биологические потребности, без которых жизнь невозможна, а также некоторые более сложные социальные потребности.

Субъективное в потребностях – это то, что привносится субъектом, определяется им, зависит от него. Субъективный компонент потребности является осознанием (правильным или иллюзорным) объективных нужд человека.

Сложное отношение между объективной нуждой и субъективным пониманием этой нужды, которого придерживается человек, создает огромное поле для сервисной деятельности. Только в самом простом, идеальном случае люди хорошо понимают свои объективные потребности, видят пути их удовлетворения и располагают всем необходимым для их достижения. Чаще всего бывает иначе, и обусловлено это следующим.

Во-первых, человек может иметь объективно обусловленную потребность в отдыхе, лечении, образовании, в каких-либо предметах и услугах, но не осознавать этого. В таких случаях сервисная деятельность направляется на формирование потребности, т. е. осознание потребности человеком и создание у него стремления воспользоваться предлагаемыми услугами. Формирование новых потребностей часто связано с созданием принципиально новых технических средств, например автомобиля, телефона, телеграфа, телевизора, лазера, компьютера и т. п.

Во-вторых, потребность может осознаваться неясно и неточно, когда человек смутно ощущает ее, но не находит путей реализации. В этой ситуации сервисная деятельность помогает уточнить и конкретизировать возникшую потребность, повлиять на ее формирование и предложить соответствующий набор услуг. Так, сфера услуг предлагает новые формы организации отдыха, новые услуги связи, образования, здравоохранения, транспорта, бытового обслуживания, новые формы предоставления информации и т. п.

В-третьих, в наиболее сложном случае субъективные стремления человека не совпадают с его объективными интересами и потребностями или даже противоречат им. В результате формируются так называемые псевдопотребности, извращенные потребности, неразумные потребности (существуют различные термины для обозначения явлений этого рода).

Учитывая взаимосвязь между объективным и субъективным компонентами потребности, можно сформулировать такое определение:

Потребность – это состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия.

Сервисная деятельность оказывается одним из способов разрешения этого противоречия.

Сама постановка вопроса о существовании "разумных" и "неразумных" потребностей (псевдопотребностей) наталкивается на проблему, имеющую глубокое философско-мировоззренческое содержание: каков критерий разумных потребностей? Можно ли вообще делить потребности человека на разумные и неразумные (т. е. по существу "хорошие" и "плохие")?

Если отвлечься от теоретических рассуждений и просто взглянуть на современный мир, мы увидим, что у людей самые разные представления о разумных потребностях. Для ученого покажется наиболее важной потребность в творческом научном исследовании, а потребность в роскоши он сочтет нелепой. Для артиста типична потребность в известности и широком признании. Меломан испытывает потребность слушать музыку, а для истощенного человека на первый план выдвигается потребность в пище. В зависимости от своих потребностей каждый из этих людей захочет воспользоваться услугами того или иного вида сервиса.

Методические рекомендации для преподавателя

В ходе аудиторных занятий целесообразно делать акцент на формировании практических навыков организации и взаимодействия студентов. Предпочтительной формат проведения занятий является формат интерактивной лекции и организация работы студентов в группах. Интерактивная лекция предполагает взаимодействие преподавателя и студентов, моделирование жизненных ситуаций, использование ролевых игр, совместное решение проблем. Студент становится субъектом взаимодействия, он сам активно участвует в процессе обучения, следуя своим индивидуальным маршрутом. Акцент в такой деятельности делается на партнерство, соуправление, а характер взаимоотношения преподавателя и студента можно определить как субъект-субъектные. Необходимо поощрять студентов выражать собственное мнение и проявлять активную позицию в процессе выполнения и обсуждения упражнений.

Методические рекомендации для студентов

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия.

В ходе **лекций** преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практическое занятие может быть проведено в форме семинара. Семинар предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе семинарских занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к семинару студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце семинара, выставляя в рабочий журнал текущие оценки. Студент имеет право ознакомиться с ними.

6.2. Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Реализация поставленной цели предполагает решение следующих задач:

- качественное освоение теоретического материала по изучаемой дисциплине, углубление и расширение теоретических знаний с целью их применения на уровне межпредметных связей;
- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических навыков;
- формирование умений по поиску и использованию нормативной, правовой, справочной и специальной литературы, а также других источников информации;
- развитие познавательных способностей и активности, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самообразованию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие научно-исследовательских навыков;
- формирование умения решать практические задачи (в профессиональной деятельности), используя приобретенные знания, способности и навыки.

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса.

Самостоятельная работа предполагает инициативу самого обучающегося в процессе сбора и усвоения информации, приобретения новых знаний, умений и навыков и ответственность его за планирование, реализацию и оценку результатов учебной деятельности. Процесс освоения знаний при самостоятельной работе не обособлен от других форм обучения.

Самостоятельная работа должна:

- быть выполнена индивидуально (или являться частью коллективной работы). В случае, когда СР подготовлена в порядке выполнения группового задания, в работе делается соответствующая оговорка;
- представлять собой законченную разработку (этап разработки), в которой анализируются актуальные проблемы по определенной теме и ее отдельных аспектов;
- отражать необходимую и достаточную компетентность автора;
- иметь учебную, научную и/или практическую направленность;
- быть оформлена структурно и в логической последовательности: титульный лист, оглавление, основная часть, заключение, выводы, список литературы, приложения,
- содержать краткие и четкие формулировки, убедительную аргументацию, доказательность и обоснованность выводов;
- соответствовать этическим нормам (правила цитирования и парафраз; ссылки на использованные библиографические источники; исключение плагиата, дублирования собственного текста и использования чужих работ).

Изучение дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг» предполагает выполнение следующих видов самостоятельных работ: подготовка научных докладов, выполнение заданий в мини-группах, групповая дискуссия, подготовка презентаций.

Таблица 8

Формы самостоятельной работы обучающихся по темам дисциплины

№ п/п	Наименование темы самостоятельной работы (СР)	Форма СР
1.	Организация и управление процессом оказания услуг	- групповая дискуссия - работа в малых группах - подготовка докладов - тестирование
2.	Основы организации деятельности предприятия	- групповая дискуссия - работа в малых группах

№ п/п	Наименование темы самостоятельной работы (СР)	Форма СР
		- подготовка докладов - тестирование
3.	Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса	- групповая дискуссия - работа в малых группах - подготовка докладов - тестирование
4.	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса	- групповая дискуссия - работа в малых группах - подготовка докладов - тестирование
5.	Планирование объема производства и реализации услуг	- групповая дискуссия - работа в малых группах - подготовка докладов - тестирование
6.	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	- групповая дискуссия - работа в малых группах - подготовка докладов - тестирование
7.	Планирование издержек предприятия сферы сервиса	- групповая дискуссия - работа в малых группах - подготовка докладов - тестирование

Дискуссияв общепринятом смысле (от латинского discussio – рассмотрение, исследование) – это обсуждение какого-либо вопроса группой. Она представляет собой последовательную серию высказываний ее участников относительно одного и того же предмета, что обеспечивает необходимую связность обсуждения. Дискуссия нередко отождествляется с полемикой и спором. Однако, в отличие от конфликтности и борьбы мнений, свойственных спору и полемике, дискуссия характеризуется целенаправленностью и стремлением к компромиссу. Поэтому дискуссию можно рассматривать как деятельность, которая, в отличие от спора, не разъединяет, а соединяет. Ее цель – достижение максимально возможной в данных условиях степени согласия ее участников по обсуждаемой проблеме. Итог дискуссии должен не сводиться к сумме высказанных точек зрения, а выражаться в более или менее объективном суждении, которое поддерживается всеми участниками дискуссии или их большинством. Одной из важнейших характеристик дискуссии является ее аргументированность. Обсуждая спорную (дискуссионную) проблему, каждая сторона, оппонируя мнению собеседника, аргументирует свою позицию. Эффективность дискуссии во многом зависит от опоры на логику, от владения искусством аргументации. Студентам необходимо мыслить четко, логично строить свои выступления, давать аргументированные ответы.

Работа в малых группах предполагает обсуждение практических и теоретических аспектов изучаемой дисциплины в группах 4-5 человек. Работа в малой группе — неотъемлемая часть многих интерактивных методов, например таких, как мозаика, дебаты, общественные слушания, почти все виды имитаций и др. При организации групповой работы, следует обращать внимание на следующие её аспекты. Нужно убедиться, что учащиеся обладают знаниями и умениями, необходимыми для выполнения группового задания. Нехватка знаний очень скоро даст о себе знать — учащиеся не станут прилагать усилий для выполнения задания. Надо стараться сделать свои инструкции максимально четкими. Маловероятно, что группа сможет воспринять более одной или двух, даже очень четких, инструкций за один раз, поэтому надо записывать инструкции на доске и (или) карточках. Надо предоставлять группе достаточно времени на выполнение задания.

Подготовка научного доклада выступает в качестве одной из важнейших форм самостоятельной работы студентов.

Научный доклад представляет собой исследование по конкретной проблеме, изложенное перед аудиторией слушателей.

Работа по подготовке доклада включает не только знакомство с литературой по избранной тематике, но и самостоятельное изучение определенных вопросов. Она требует от студента умения провести анализ изучаемых государственно-правовых явлений, способности наглядно представить итоги проделанной работы, и что очень важно – заинтересоватьаудиторию результатами своего исследования. Следовательно, подготовка научного доклада требует определенных навыков.

Подготовка научного доклада включает несколько этапов работы:

1. Выбор темы научного доклада;
2. Подбор материалов;
3. Составление плана доклада. Работа над текстом;
4. Оформление материалов выступления;
5. Подготовка к выступлению.

Структура и содержание доклада

Введение - это вступительная часть научно-исследовательской работы. Автор должен приложить все усилия, чтобы в этом небольшом по объему разделе показать актуальность темы, раскрыть практическую значимость ее, определить цели и задачи эксперимента или его фрагмента.

Основная часть. В ней раскрывается содержание доклада.

Как правило, основная часть состоит из теоретического и практического разделов

В теоретическом разделе раскрываются история и теория исследуемой проблемы, дается критический анализ литературы и показываются позиции автора.

В практическом разделе излагаются методы, ход, и результаты самостоятельно проведенного эксперимента или фрагмента.

В основной части могут быть также представлены схемы, диаграммы, таблицы, рисунки и т.д.

В заключении содержатся итоги работы, выводы, к которым пришел автор, и рекомендации. Заключение должно быть кратким, обязательным и соответствовать поставленным задачам.

Список использованных источников представляет собой перечень использованных книг, статей, фамилии авторов приводятся в алфавитном порядке, при этом все источники даются под общей нумерацией литературы. В исходных данных источника указываются фамилия и инициалы автора, название работы, место и год издания.

Приложение к докладу оформляются на отдельных листах, причем каждое должно иметь свой тематический заголовок и номер, который пишется в правом верхнем углу, например: «Приложение 1».

Требования к оформлению доклада

Объем доклада может колебаться в пределах 5-15 печатных страниц; все приложения к работе не входят в ее объем.

Доклад должен быть выполнен грамотно, с соблюдением культуры изложения.

Обязательно должны иметься ссылки на использованную литературу.

Должна быть соблюдена последовательность написания библиографического аппарата.

Критерии оценки доклада

- актуальность темы исследования;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала; правильность и полнота использования источников;
- соответствие оформления доклада стандартам.

По усмотрению преподавателя доклады могут быть представлены на семинарах, научно-практических конференциях, а также использоваться как зачетные работы по пройденным темам.

Таблица 9

Тематика докладов

№ темы	Название темы	Тематика докладов в рамках темы
1	Организация и управление процессом оказания услуг	1. Сервисная стратегия: принципы и особенности формирования 2. Типы сервисных систем и их особенности 3. Модель ценности услуги и ее особенности 4. Структуризация сервисных контактов: сервис системная матрица 5. Модели управления очередями в сфере услуг
2	Основы организации деятельности предприятия	1. Размещение объектов сервиса и размещение помещений сервисных предприятий
4	Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса	1. Организация системы делопроизводства в сфере услуг 2. Сервисные гарантии как основа для проектирования
5	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса	1. Организация отопления зданий предприятий сервиса. 2. Организация водоснабжения и водоотведения предприятий сервиса. 3. Организация воздухообмена в помещениях зданий и сооружений. 4. Организация электроснабжения предприятий сервиса. 5. Организация газоснабжения предприятий сервиса.
6	Планирование объема производства и реализации услуг	1. Внешние и внутренние факторы, влияющие на объем оказания услуг 2. Методы прогнозирования продаж 3. Новые требования к услугам на современном рынке
7	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	1. Роль характера и типа личности в процессе оказания туристских услуг 2. Календарное планирование работы персонала в сфере услуг 3. Режим работы и нормирование труда на предприятиях сферы сервиса 4. Поведенческие и физиологические аспекты в планировании трудового процесса в сфере услуг 5. Планирование трудового процесса и нормирование труда на предприятиях сервиса
8	Планирование издержек предприятия сферы сервиса	1. Инновационные направления оптимизации издержек в сфере услуг 2. Управление издержками предприятий в рамках проектирования процесса оказания услуг

Шкала и критерии оценки

Дескрипторы	Минимальный ответ «2»	Изложенный, раскрытый ответ «3»	Законченный, полный ответ «4»	Образцовый; достойный подражания ответ «5»
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы.	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы.	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы.	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы.
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы Профессиональные термины.	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин.	Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов.	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов.
Педагогическая ориентация	Продемонстрированы речевые недостатки	Продемонстрирована культура речи	Продемонстрирована культура речи, коммуникатиность, способность заинтересовать аудиторию	Продемонстрирована культура речи, коммуникативность, высокая готовность к дискуссии, способность заинтересовать аудиторию
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы.	Только ответы на элементарные вопросы.	Ответы на вопросы полные и/или частично полные.	Ответы на вопросы полные с привиденим примеров и/или пояснений.

6.3. Методические рекомендации по практическим и/или лабораторным занятиям

При проведении практических занятий по дисциплине «Проектирование процесса оказания услуг» используются следующие активные методы обучения:

1) семинар**.** Цель метода заключается в развитии исследовательских способностей, умения работать с литературой, умения мыслить, умения ясно, четко, логично и выразительно доводить свои мысли до слушателей. Методика проведения занятий: до занятий студенты получают методические указания с перечнем вопросов, выносимых на слушание и перечнем литературы для самостоятельной работы. Во время проведения занятий преподаватель выступает в роли эксперта по данной проблеме;

2) работав группах. Цель метода: повышение активности работы студентов, отработка навыков работы в «командах», определение социальной роли каждого студента в коллективе, оптимизация данной социальной роли. Методика проведения занятий: студенты делятся на группы из 4 – 6 человек. Получаемые во время практической работы задания обсуждаются и выполняются в группах. После выполнения задания группа делегирует представителя для выступления перед всей аудиторией. В случае недостаточно полного, выразительного и точного выступления своего представителя члены группы имеют возможность поправлять и дополнять его;

3) дискуссия. Цель метода: обмен идеями, решениями, опытом; подведение итогов работы в группах. Методика проведения занятий:*1-й вариант* – пленарная дискуссия является ана-

логом мозгового штурма, но проблема не конкретизируется, учащиеся высказываются широко и свободно, фиксирующих записей на доске не ведется, допускаются отклонения от темы. Преподаватель не доминирует. Во второй части дискуссии подводятся итоги. Преподаватель берет на себя ведущую роль. *2-й вариант* – пленарная дискуссия проводится после групповой работы в процессе обмена мнениями и подведения итогов. Преподаватель в нужные моменты берет на себя управление дискуссией.

Планы практических занятий

Тема 1. Основы организации деятельности предприятия

1. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса
2. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект
3. Предприятие сферы сервиса как производственная система
4. Видыпредприятийсферысервиса
5. Структурапредприятия

Порядок проведения занятий:

1) опрос; 2) тестирование

Рекомендуемая литература:

Основная (1)
Дополнительная (1)

Тема 2. Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса

1. Проектирование процесса оказания услуг
2. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса
3. Показатели оценки уровня организации основного производства

Порядок проведения занятий:

1) опрос; 2) тестирование

Рекомендуемая литература:

Основная (1)
Дополнительная (1)

Тема 3. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса

1. Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры
2. Организацияремонтногохозяйства
3. Организацияинструментального и энергетическогохозяйства
4. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства
5. Организациятранспортногохозяйства

Порядок проведения занятий:

1) опрос; 2) тестирование

Рекомендуемая литература:

Основная (1)
Дополнительная (1)

Тема 4. Планирование объема производства и реализации услуг:

1. Структура и порядок разработки плана реализации услуг
2. Планированиепроизводственнойпрограммыпредприятия
3. Производственнаямощностьпредприятия
4. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ

Порядок проведения занятий:

1) опрос; 2) тестирование

Рекомендуемая литература:

Основная (1)

Дополнительная (1)

Тема 5. Планирование потребности в персонале и средствахнаоплатутруда

1. Планированиефондарабочеговремени
2. Планированиечисленностиперсоналапредприятия
3. Составсредствнаоплатутруда
4. Планированиефондазаработнойплаты

Порядок проведения занятий:

1) опрос; 2) тестирование

Рекомендуемая литература:

Основная (1)

Дополнительная (1)

Тема 6. Планирование издержек предприятия сферы сервиса

1. Классификацияиздержекнавыполнениеуслуг
2. Состав затрат, включенных в плановую стоимость продукции, работ, услуг
3. Калькулированиесебестоимостиуслуг, работ, продукции
4 Сметазатратнапроизводство

Порядок проведения занятий:

1) опрос; 2) тестирование

Рекомендуемая литература:

Основная (1)

Дополнительная (1)

6.4. Методические рекомендации по написанию курсовых работ/курсовых проектов/контрольных работ

Курсовые/контрольные работы по дисциплине не предусмотрены учебным планом.

7.Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Перечень контролирующих мероприятий для проведения промежуточного контроля по дисциплине «Проектирование процесса оказания услуг» представлен в таблице 6.

Таблица 10

Фонд оценочных средств по дисциплине«Проектирование процесса оказания услуг» для программ «Коммерция», «Электронная коммерция»

Промежуточная аттестация (в конце семестра)						
Курсовая работа	**Курсовой проект**	**Контрольная работа (для заочной формы обучения)**	**Промежуточное тестирование**	**Зачет**	**Зачет с оценкой**	**Экзамен**
1	2	3	4	5	6	7
-	-	-	+	+	-	-

Контролирующие мероприятия:

1. Промежуточное тестирование

Цель – оценка уровня освоения студентами понятийно-категориального аппарата проектирования процесса оказания услуг по соответствующим разделам дисциплины, сформированности умений и навыков.

Процедура - проводится на последнем практическом занятии после изучения всех тем дисциплины. Время тестирования составляет от 45 до 90 минут в зависимости от количества вопросов.

Содержание – примерные тестовые задания и контролируемые компетенции представлены ниже:

Варианты тестовых заданий по курсу «Проектирование процесса оказания услуг»

1. Какой общий признак классификации предприятий сервиса лишний? а) форма собственности; б) вид юридического лица; в) место расположения; г) тип производства.
Код контролируемой компетенции: ПК-13

2. Какой специфический признак классификации предприятий сервиса верный? а) мощность предприятия; б) метод обслуживания потребителей; в) форма организации;
г) взаимодействие с поставщиками.
Код контролируемой компетенции: ПК-13

3. Выберете лишнее утверждение: «форма собственности…….»
а) определяет размер каталогов на предприятие; б) определяет порядок формирования имущества предприятия; в) формирует механизм хозяйствования фирмы;
г) влияет на построение производственной структуры.
Код контролируемой компетенции: ПК-13

4. Тип производства не оказывает влияние на ……. а) выбор метода организации производства; б) расстановку рабочих в соответствии с их квалификацией; в) подбор оборудования; г) величину торгового зала.
Код контролируемой компетенции: ПК-12

5. Методы обслуживания должны быть направлены…..
а) на получение максимальной прибыли;
б) на минимизацию затрат;
в) на создание максимальных удобств клиенту;
г) на соблюдение правил техники безопасности.
Код контролируемой компетенции: ПК-12

6. Структура предприятия включает в себя:
а) филиал, представительство, производственные участки, цех, поточные
б) линии, рабочее место;
в) филиал, цех, представительство, производство отдельных видов продукции, рабочее место;
г) филиал, представительство, цех, производство отдельных видов продукции, поточные линии, производственные участки, рабочее место;
д) филиал, представительство, цех, линия основного производства, рабочее место.

Код контролируемой компетенции: ПК-13

7. Обособленное подразделение юридического лица, расположенное вне его местонахождения, это:

а) представительство; б) филиал;
в) вынесенное производство; г) анклав предприятия.

6. Какая из особенностей рынка услуг обусловлена невозможностью хранения, складирования и транспортировки услуг:

а) территориальная сегментация; б) высокая чувствительность к изменениям рыночной конъюнктуры;

в) высокая степень дифференциации услуг; г) высокая степень спроса на услуги.
Код контролируемой компетенции: ПК-12

7. Какое из перечисленных свойств не относится к продуктам материального производства:

а) осязаемость; б) разнородность;

в) несовпадение производства с потреблением; г) несовпадение производства со спросом.
Код контролируемой компетенции: ПК-12

8. Важной отличительной чертой производственной структуры предприятия сервиса является наличие:

а) производственного цеха; б) производственных участков; в) приемной сети; г) подразделения.
Код контролируемой компетенции: ПК-12, ПК-13

9. Какое единство означает, что предприятие имеет единую форму собственности, деятельность предприятия определяется наличием единой системой планирования и учета:

а) производственно-техническое; б) организационное; в) социально-экономическое;
г) социально-политическое. Код контролируемой компетенции: ПК-13

10. В какую основу предприятий сферы сервиса входят права собственности, персонал предприятия, денежные средства:
а) юридическую; б) хозяйственную; в) отраслевую; г) экономическую.
Код контролируемой компетенции: ПК-13

11. Выберите одно правильное свойство любой системы:

а) система стремится к самоуправлению; б) система стремится к самосохранению; в) система стремится к самореализации; г) система стремится к самоуничтожению.
Код контролируемой компетенции: ПК-12

17. В чем отличие экономической системы от иных (выбрать 1 правильное):
а) изменчивость отдельных параметров системы и стохатичность ее поведения;
б) наличие у неебезпредельных возможностей, определяющиеся имеющимисяресурсами;
в) способность и стремление к целеобразованию, т.е. формирование целей за пределамисистемы;

Код контролируемой компетенции:
ПК-13

18. В состав производственной системы не включены:

а) техническиересурсы;
б) технологическиересурсы;
в) ресурсы организационной структуры управления; г) информационные ресурсы.
Код контролируемой компетенции: ПК-13

19. В общие признаки предприятия сферы сервиса не входит: а) уровень специализации; б) наличие прав юридического лица; в) форма организации;
г) качество предоставляемых услуг.
Код контролируемой компетенции: ПК-13

20. Производственная система включает в себя:

а) входное воздействие, производство отдельных видов продукции, поточные линии, производственные участки, рабочее место;
б) входное воздействие, систему обработки, конечные результаты, обратную связь;
в) входное воздействие, систему обработки, обратную связь, рабочее место; г) производство продукции, поточные линии, производственные участки,
рабочее место.

Код контролируемой компетенции: ПК-12, ПК-13

21. Что определяет производственная программа предприятия? а) цены на реализацию продукции, услуг, работ;
б) необходимый объем производства услуг, работ, продукции; в) стратегию предприятия; г) технологию производства.

Код контролируемой компетенции: ПК-13

22. Одной из задач планирования производственной программы предприятия является:
а) формирование показателей качества услуг, работ, продукции и обслуживания потребителей;
б) планирование работы персонала предприятия; в) определение экономических рисков;
г) планирование цен на реализацию продукции, услуг, работ.
Код контролируемой компетенции: ПК-14

23. Производственнаяпрограммапредприятиясоставляется:
а) на 1 квартал;
б) на 3 года;
в) на 1 год с разбивкой по кварталам и месяцам;
г) на 1 месяц.
Код контролируемой компетенции: ПК-14

24. Предприятие, где точно знают спрос и предложение и умеют быстро реализовать имеющиеся коммерческие связи, относится к:
а) маркетинговому типу; б) рыночному типу; в) технологическому типу;
г) производственному типу.
Код контролируемой компетенции: ПК-13

25. Завершающим процессом планирования производственной программы предприятия является:

а) контроль за реализацией производственной программы; б) планирование производства услуг, работ, продукции; в) анализ качества услуг, работ, продукции; г) оценка производственной программы.
Код контролируемой компетенции: ПК-14

26. Что служит исходной базой для расчета разделов годового плана?

а) план маркетинга; б) инвестиционный план; в) план сбыта; г) финансовый план.
Код контролируемой компетенции: ПК-12

27. Какие измерители используются при планировании объемов реализации услуг (работ, продукции)?
а) стоимостные; б) стоимостные и натуральные; в) натуральные;
г) финансовые.
Код контролируемой компетенции: ПК-14

28. С учетом использования какого коэффициента разрабатывается годовой план реализации услуг (работ, продукции)?

а) коэффициента сезонности; б) коэффициент использования рабочего времени;
в) коэффициент технической готовности оборудования; г) коэффициент оборачиваемости.
Код контролируемой компетенции: ПК-14

29. Сколько существует способов расчета в соответствии с положением о бухгалтерском учете и отчетности в РФ выручка от реализации продукции (работ, услуг)?
а) 3; б) 2; в) 1; г) 5. Код контролируемой компетенции: ПК-14
30. Что не относятся к экстенсивным путям повышения эффективности использования производственной мощности?
а) приращение производственных площадей; б) совершенствование организации ремонта оборудования; в) обновление и модернизация оборудования;
г) повышение сменности работы цехов и участков.
Код контролируемой компетенции: ПК-14

31. На какой период разрабатывается среднесрочный план?
а) на 5-10 лет; б) на 2-3 года; в) на 3-5 лет; г) на 1-2 года.
Код контролируемой компетенции: ПК-14

32. Финансовый план:

а) определяет объемы необходимых дополнительных капитальных вложений в дальнейшее развитие предприятия;
б) определяет основные направления деятельности предприятия в области повышения уровня конкурентоспособности предприятия и укрепления его позиций на рынке;
в) представляет подробный расчет всех доходов и расходов предприятия; г) отражает общий уровень затрат предприятия на производство иреализацию запланированного Объема работ, услуг и товаров (материально-техническое обеспечение, трудовые ресурсы, производственная мощность и др.).

Код контролируемой компетенции: ПК-14

37. Чтотакоеспециализация:

а) изменения состояния свойств; б) совокупность свойств продукции; в) форма разделения труда;
г) установление рациональных взаимосвязей.

Код контролируемой компетенции: ПК-13

38. Основной формой кооперирования является: а) стадия технологического процесса; б) производственная бригада; в) мотивация персонала; г) Производственная мощность.

Код контролируемой компетенции: ПК-12

39. Подтехнологиейпонимают:

а) изменение состояния свойств; б) взаимодействие человека с изделием; в) удельный вес заказов; г) параллельное изменение форм.

40. Основу деятельности любого предприятия сервиса составляет: а) процесс взаимодействия с поставщиками; б) процесс оказания услуги; в) процесс захвата рынка; г) процесс конкурентной борьбы.

Код контролируемой компетенции: ПК-12, ПК-13

41. Какое понятие не влияет на имидж предприятия? а) привлекательность рекламы; б) удобство местоположения; в) величина прибыли; г) участие предприятия в решении социально значимых проблем.

Код контролируемой компетенции: ПК-13

46. Как называются требования к отделке помещений? а) санитарно-технические требования; б) требования по благоустройству здания; в) требования безопасности; г) функциональные требования

47. Предприятия сервиса проектируют в … стадии.
а) одну и две; б) три и четыре; в) две и три; г) одну и три.

Код контролируемой компетенции: ПК-12, ПК-14

48. Задание на проектирование содержит следующую информацию: а) наименование предприятия; б) сроки строительства и условия по очистке и сбросу сточных вод;
в) информация о потребности в услугах проектируемого предприятия (на основе информации в периодической печати, экономических и статистических обзорах, данных социологических исследований);
г) условия по очистке и сбросу сточных вод

Код контролируемой компетенции: ПК-14

Шкала приведения балльных оценок в традиционную систему оценок промежуточного (итогового) тестирования представлена в таблице7.

Таблица 7

Шкала приведения балльных оценок в традиционную систему оценок промежуточного (итогового) тестирования

Шкала, % верных ответов от общего числа тестовых заданий	Традиционная система
менее 55	неудовлетворительно
55 – 70	удовлетворительно
71 – 85	хорошо
86 -100	отлично

2. Зачет

Цель - оценка качества усвоения учебного материала и сформированности компетенций в результате изучения дисциплины.

Процедура – зачет выставляется по текущей успеваемости студента при условии выполнения заданий по соответствующим темам и успешного прохождения промежуточного (итогового) тестирования. В случае невыполнения студентом данных требований проводится собеседование.

Содержание определяется примерными вопросами для проведения собеседования.

Таблица 11

Перечень вопросов к зачету по дисциплине
«Проектирование процесса оказания услуг»
для программы «Коммерция»

№	Содержание вопроса	Код контролируемой компетенции
1	Производственный процесс.	ПК-12
2	Структура процесса оказания услуги	ПК-12, ПК-14
3	Структура длительности производственного цикла.	ПК-12, ПК-14
4	Признаки, характеризующие предприятие.	ПК-13
5	Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.	ПК-13
6	Порядок регистрации предприятий сферы сервиса.	ПК-13
7	Основные типы производства.	ПК-12, ПК-13
8	Разделение труда и формы его использования.	ПК-14
9	Производственная инфраструктура и ее подразделения.	ПК-12, ПК-14
10	Технологическое оборудование.	ПК-14
11	Энергохозяйство на предприятии.	ПК-14
12	Понятие планирования деятельности в рыночных условиях	ПК-14
13	Принципы планирования деятельности предприятия	ПК-14
14	Структура текущего плана предприятия сферы услуг	ПК-14
15	Объем реализации по формам обслуживания	ПК-12, ПК-14
16	Расчет производственной программы предприятия	ПК-14
17	Потребность в материально-энергетических ресурсах предприятия	ПК-14
18	Расчет производственной мощности предприятий сферы сервиса	ПК-14
19	Численность персонала предприятий сферы сервиса	ПК-14
20	Норма обслуживания	ПК-12, ПК-14
21	Структура калькуляционных статей затрат для предприятий сферы сервиса	ПК-14
22	Факторы технического уровня производства услуг и облуживания населения.	ПК-12

Таблица 12

Перечень вопросов к зачету по дисциплине
«Проектирование процесса оказания услуг»
для программы «Электронная коммерция»

№	Содержание вопроса	Код контролируемой компетенции
1	Производственный процесс.	ПК-12
2	Структура процесса оказания услуги	ПК-12, ПК-14
3	Структура длительности производственного цикла.	ПК-12, ПК-14
4	Признаки, характеризующие предприятие.	ПК-13
5	Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.	ПК-13
6	Порядок регистрации предприятий сферы сервиса.	ПК-13
7	Основные типы производства.	ПК-12, ПК-13
8	Разделение труда и формы его использования.	ПК-14
9	Производственная инфраструктура и ее подразделения.	ПК-12, ПК-14
10	Технологическое оборудование.	ПК-14
11	Энергохозяйство на предприятии.	ПК-14

№	Содержание вопроса	Код контролируемой компетенции
12	Понятие планирования деятельности в рыночных условиях	ПК-14, ПК-12
13	Принципы планирования деятельности предприятия	ПК-14
14	Структура текущего плана предприятия сферы услуг	ПК-14
15	Объем реализации по формам обслуживания	ПК-12, ПК-14
16	Расчет производственной программы предприятия с использованием современных информационных технологий	ПК-14
17	Потребность в материально-энергетических ресурсах предприятия	ПК-12, ПК-14
18	Расчет производственной мощности предприятий сферы сервиса	ПК-12, ПК-14
19	Численность персонала предприятий сферы сервиса	ПК-14
20	Норма обслуживания	ПК-12, ПК-14
21	Структура калькуляционных статей затрат для предприятий сферы сервиса	ПК-14
22	Факторы технического уровня производства услуг и облуживания населения.	ПК-12

Шкала и критерии оценки: оценка «зачтено» выставляется при успешном прохождении промежуточного тестирования, а также при достаточно полном и развернутом ответе на вопросы при собеседовании. Оценка «незачтено» выставляется при неполном или неверном ответе на вопросы при собеседовании или «неудовлетворительной» оценке при промежуточном тестировании.

«зачтено»	«незачтено»
1. Полно раскрыто содержание вопросов билета/в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; 2. Материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, правильно используется терминология/ допущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; 3. Показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации/допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатор; 4. Продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; 5. Ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов.	Ответ не удовлетворяет указанным критериям

Промежуточный контроль по дисциплине позволяет оценить степень выраженности (сформированности) компетенций:

Таблица 13

Уровни сформированности компетенций
для программы «Коммерция»

Компетенции (код, наименование)	**Уровни сформированности компетенции**	**Основные признаки уровня (дескрипторные характеристики)**
ПК-12,способность	1. Пороговый	**Знать** - основы теории организации обслужи-

разрабатывать проекты профессиональной деятельности (торгово-технологические, маркетинговые, рекламные и (или) логистические процессы) с использованием информационных технологий		вания на предприятиях сервиса; - структуру производственного процесса на предприятии и принципы его планирования во времени. **Уметь**.- осуществлять проектирование процесса оказания услуг на предприятиях различной специализации **Владеть** - навыками практической оценки параметров процесса оказания услуг и их планирования и прогнозирования;
	2. Повышенный	**Знать** - структуру производственного процесса на предприятии и принципы его планирования во времени; инновационные методы и инструменты для проектирования процесса оказания услуг **Уметь**осуществлять проектирование процесса оказания услуг на основе инновационных технологий; готовить проектную документацию предприятий сервиса **Владеть**приемами разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителей, а также внедрения и использования информационных систем с учетом процесса сервиса.
ПК-13, готовность участвовать в реализации проектов в области профессиональной деятельности (коммерческой, маркетинговой, рекламной, логистической и (или) товароведной)	1. Пороговый	***Знать***: -методы проектирования процесса оказания услуг; - основы организации труда на предприятиях сервиса; - элементы производственной инфраструктуры предприятий в сфере сервиса ***Уметь***: - разрабатывать производственную программу, - планировать потребность в персонале и других ресурсах; - использовать нормативную документацию при оценке и контроле процесса оказания услуг ***Владеть***: - методами планирования, калькулирования
	2. Повышенный	**Знать –** инновационные подходы к реализации проектов в сфере услуг **Уметь –** осуществлять процесс оказания услуги в соответствии с разработанным проектом **Владеть** - методами оптимизации себестоимости услуг
ПК-14, способностью прогнозировать бизнес-процессы и оценивать их эффективность	1. Пороговый	***Знать***: - показатели оценки уровня организации процесса оказания услуг - факторы внешней и внутренней среды предприятия, оказывающие влияние на эффективность процесса оказания услуг ***Уметь***: - прогнозировать параметры системы предприятия в сфере сервиса; - выявлять факторы и степень их влияния на эффективность

		Владеть: - методами оценки эффективности процесса оказания услуг
	2. Повышенный	**Знать** методы прогнозирования результативности бизнес-процесса **Уметь**составлять смету затрат на производство составлять технологический расчет; выявлять резервы оптимизации процесса оказания услуг по различным ресурсам **Владеть** методами и комплексом показателей для оценки эффективности любого бизнес-процесса в рамках оказываемой услуги

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Рекомендуемая литература

Основная литература

1. Горемыкин, В. А. Планирование на предприятии : учебник и практикум / В. А. Горемыкин. — 9-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 857 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3329-1.
https://www.biblio-online.ru/book/AF126970-F344-4614-B7F6-FA933A97DC1C

Дополнительная литература

1. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: Учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 284 с.— Режим доступа: http://www.bibliocomplectator.ru/book/?id=52309.

8.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

В учебном процессе по дисциплине используются следующие информационные технологии:

-Электронная информационно-образовательная среда СГЭУ (ЭИОС) http://lms.sseu.ru/
-Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU htpp://elibrary.ru
-Электронная библиотечная система «Айбукс»htpp://ibooks.ru

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Таблица 14

Вид помещения	**Оборудование**
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	1. Комплекты ученической мебели 2. Мультимедийный проектор 3. Доска 4. Экран
Учебные аудитории для проведения лабораторных занятий	1. Комплекты ученической мебели 2. Мультимедийный проектор 3. Доска 4. Экран 5. Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и доступом к ЭИОС СГЭУ

Вид помещения	Оборудование
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	1. Комплекты ученической мебели 2. Мультимедийный проектор 3. Доска 4. Экран 5. Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и доступом к ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	1. Комплекты ученической мебели 2. Мульмедийный проектор 3. Доска 4. Экран 5. Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и доступом к ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования.

Таблица 15

Перечень программного обеспечения, необходимого для реализации дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг»

	MicrosoftOffice 2007Russian OLP NL AE	Пакет офисных программ. Только лицензия. Тип лицензии OLP NL AE (корпоративная, предназначена для государственных образовательных учреждений).
.	Почтовый клиент	MicrosoftOutlook из комплекта MicrosoftOffice 2007RussianOLPNLAE или же почтовый веб-клиент
.	Интернет-браузер	Любой из свободно-распростаняемых интернет браузеров или же MicrosoftInternetExplorer 8 и выше.

Разработчики:

Доцент, канд.экон.наук,

Кафедра коммерции, сервиса и туризма _____ Я.Г. Саямова

ученая степень, должность, кафедра подпись ФИО