



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования**

«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» в г. Находке

Кафедра гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

Методы анализа и оптимизация процессов оказания услуг

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

Форма обучения – очная

Находка 2016

ФОС составлен: действительный член Национальной академии туризма,
ст. преподаватель кафедры ГИД Нарута Я.С.

ФОС рассмотрен и принят на заседании кафедры гуманитарных и
социально-правовых дисциплин

Протокол заседания кафедры гуманитарных и социально-правовых
дисциплин, от 13.06.2014 г. протокол № 10

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры
гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол
№ 9.

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры
гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июня 2016 года,
протокол № 10.

Заведующий кафедрой



Шумейко М.В.

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Методы анализа и оптимизация процессов оказания услуг»

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

1 Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы

1.1 Перечень компетенций

Код компетенций	Формулировка компетенции
ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя

1.2 Этапы формирования компетенций в процессе освоения программы

№ п/п	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Этапы формирования компетенций (номер семестра)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Библиотечно-информационная компетентность	*	*	*
2	Введение в предмет. Предмет и задачи курса. Организация процесса оказания услуг	5	ОПК-3	Тестовые задания Индивидуальные задания Вопросы к экзамену
3	Основы организации деятельности предприятия	5	ОПК-3	Тестовые задания Индивидуальные задания Вопросы к экзамену
4	Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса	5	ОПК-3	Тестовые задания Индивидуальные задания Вопросы к экзамену
5	Организация контроля качества услуг и продукции	5	ОПК-3	Тестовые задания Индивидуальные задания Вопросы к экзамену
6	Организация обслуживания населения	5	ОПК-3	Тестовые задания Индивидуальные задания Вопросы к экзамену
7	Основы организации обслуживания потребителя	5	ОПК-3	Тестовые задания Индивидуальные задания Вопросы к экзамену
8	Основы организации заработной платы на	5	ОПК-3	Тестовые задания Индивидуальные задания

	предприятиях сферы сервиса			Вопросы к экзамену
9	Планирование объема производства и реализации услуг	5	ОПК-3	Тестовые задания Индивидуальные задания Вопросы к экзамену
10	Оценка эффективности организационной структуры сервисного предприятия	5	ОПК-3	Тестовые задания Индивидуальные задания Вопросы к экзамену
11	Управление конкурентоспособностью предприятия	5	ОПК-3	Тестовые задания Индивидуальные задания Вопросы к экзамену
12	Анализ безопасности бизнеса на предприятиях сферы услуг	5	ОПК-3	Тестовые задания Индивидуальные задания Вопросы к экзамену
13	Проектирование сервисного предприятия	5	ОПК-3	Тестовые задания Индивидуальные задания Вопросы к экзамену
14	Обзорная лекция по курсу	5	ОПК-3	Тестовые задания Индивидуальные задания Вопросы к

1.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкалы оценивания

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Шкалы оценивания		Критерии оценивания	
		Традиционная	Баллы		
Знает	основ организации технологического процесса сервиса	Отлично	Зачтено	91-100	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
Умеет	осуществлять производственно-технологическую деятельность				
Владеет	приемами разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, осуществления контроля выполнения регламента, внедрения и использования в профессиональной деятельности информационных систем с учетом процесса сервиса				

Знает	основ организации технологического процесса сервиса	Хорошо	Зачтено	76-90	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками
Умеет	осуществлять производственно-технологическую деятельность				
Владеет	приемами разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, осуществления контроля выполнения регламента, внедрения и использования в профессиональной деятельности информационных систем с учетом процесса сервиса				
Знает	основ организации технологического процесса сервиса	Удовлетворительно	Зачтено	61-75	теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных задания выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки
Умеет	осуществлять производственно-технологическую деятельность				
Владеет	приемами разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, осуществления контроля выполнения регламента, внедрения и использования в профессиональной деятельности информационных систем с учетом процесса сервиса				
Знает	основ организации технологического процесса сервиса	Неудовлетворительно	Незачтено	0-40	теоретическое содержание дисциплины не освоено полностью; необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем
Умеет	осуществлять производственно-технологическую деятельность				
Владеет	приемами разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, осуществления контроля выполнения				

	регламента, внедрения и использования профессиональной деятельности информационных систем с учетом процесса сервиса				не выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному
--	---	--	--	--	--

2 Текущий контроль

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) студентов. В условиях рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания студента используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у студентов стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины.

3 Описание оценочных средств по видам заданий текущего контроля

3.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов студентов

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практической занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «5» - 18 - 20 баллов - ставится, если студент:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4» - 15 - 17 баллов - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» - 14 - 10 баллов - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» - 1 - 9 баллов - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

3.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования студентов

В завершении изучения каждой темы дисциплины «Методы анализа и оптимизация процессов оказания услуг» проводится тестирование. Его можно провести как на компьютере, так и на бланке.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим образом:

- правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 1 балл;
- правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или вставить верные термины – по 1 баллу за каждый верный ответ и 2 балла за безошибочно выполненное задание;
- правильное выполнение задания, где необходимо установить последовательность событий – 3 балла.

Оценка соответствует следующей шкале:

Оценка (стандартная)	Баллы	% правильных ответов
отлично	20	76-100
хорошо	15	51--75
удовлетворительно	10	25-50
неудовлетворительно	5	менее 25

3.3 Рекомендации по оцениванию результатов индивидуальных заданий

Максимальное количество баллов	Правильность (ошибочность) решения
20	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц
15	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию Вопроса
10	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько исказившие логическую последовательность ответа
5	В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты
0	Ответы неверные или отсутствуют

3.4 Рекомендации по оцениванию рефератов

Написание реферата предполагает глубокое изучение обозначенной темы. Критерии оценки:

Оценка «отлично»— 10 баллов - выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» —9 - 5 баллов - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно»—4 - 1 баллов - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» – 0 баллов - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

4 Фонд оценочных средств для текущего контроля

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

- 1. По степени связи с внешней средой системы делятся на:**
 - a) Изолированные
 - b) Равновесные
 - c) Открытые
 - d) Активные
 - e) Закрытые
- 2. Связь от управляемой подсистемы к управляющей называется:**
 - a) Прямая связь
 - b) Условная связь
 - c) Обратная связь
 - d) Циклическая связь
- 3. Под эффективностью управления понимается:**
 - a) Степень соответствия фактически достигнутого результата и затраченных средств
 - b) Степень соответствия фактического результата желаемому
 - c) Степень соответствия требуемого результата и затраченных средств
- 4. К задачам анализа систем управления относятся:**
 - a) Определение объекта анализа
 - b) Определение функциональных особенностей системы управления
 - c) Определение количественных и качественных показателей системы управления
 - d) Реализация разработанных требований к системе управления
 - e) Оценка эффективности системы управления
- 1. Основные принципы системного подхода**
 - a) Целостность
 - b) Иерархичность строения
 - c) Структуризация
 - d) Множественность
 - e) Системность
 - f) Информативность

- 2. Системный анализ - это:**
a) конструктивное направление исследования процессов управления
b) совокупность методов и моделей, направленных на решение задач исследования организации

c) методы изучения задач системы управления

3. Сколько основных подходов в системном анализе?

a) 5

b) 6

c) 7

d) 8

e) 9

4. Расположите в правильном порядке этапы исследования объекта управления

a) Выявление потребностей в поведении исследования. Анализ проблем, вызывающих эти потребности

b) Анализ результатов исследования. Выработка рекомендаций

c) Организация проведения исследования

d) Выявление объекта и предмета исследования

e) Выбор метода проведения исследования

f) Анализ ресурсов необходимых для проведения исследования

g) Выявление методологии проведения исследования

1. Системный подход – это

a) Изменение проблемы и представление ее в том виде, который наиболее приемлем для исследования, наиболее отвечает потребностям и целям исследования

b) Направление методологии научного познания и практической деятельности, в основе которого лежит исследование любого объекта как сложной целостной кибернетической социально-экономической системы

c) Детальное изучение системы управления для более эффективного использования и принятия решения по ее дальнейшему совершенствованию

d) Подготовка управленческих решений по планированию основных производственных процессов

e) Формулирование требований ограничений, сбор необходимой информации, разработка возможных вариантов решения

Под целостностью системы понимается

a) Внутреннее единство, принципиальная несводимость свойств системы к сумме свойств составляющих ее элементов

b) Внесение порядка в систему

c) Свойство системы возвращаться в прежнее или близкое к нему состояние после какого-либо воздействия на неё

d) Совокупность элементов

e) Свойство системы, характеризующее ее соответствие целому назначению

В чем заключается суть сетевого метода формализованного представления систем управления

a) Построение сетевой модели для решения комплексной задачи управления

b) Назначение цели как требуемого конечного состояния

c) Организация объектов в единое целое

d) Локализация управляющей части

e) Представление анализируемой ситуации в виде сети

2. Расположите в правильной последовательности этапы проектирования целей организации

a) Формирование качественных целей организации

b) Ранжирование целей функционирования организации

- c) Исследование предназначения организации, общая цель системы
- 1. **Каковы цели синтеза системы управления**
- a) Создание новой системы управления на основе новых достижений науки и техники
- b) Структурирование системы
- c) Детальное изучение системы управления для более эффективного использования и принятия решения по ее дальнейшему совершенствованию или замене
- d) Совершенствование существующей системы управления на основе выявленных недостатков, а также появления новых задач и требований
- e) Определение функциональных особенностей системы управления
- 2. **Что означает понятие проектирования системы**
- a) Пространственно-временное расположение элементов системы, их сопряжение, соединение и стыковку
- b) Охватить всю систему а также средства и методы, необходимые для ее создания и обеспечения
- c) Поэлементная и поблочная (подсистемная) отработка, а также создание процесса и организации
- d) Отработка устройств, основанных на новых идеях
- e) Отработка способа применения системы и повышение максимально допустимого значения ее эффективности
- 3. **Что означает понятие конструирования системы**
- a) Пространственно-временное расположение элементов системы, их сопряжение, соединение и стыковку
- b) Охватить всю систему а также средства и методы, необходимые для ее создания и обеспечения
- c) Поэлементная и поблочная (подсистемная) отработка, а также создание процесса и организации
- d) Отработка устройств, основанных на новых идеях
- e) Отработка способа применения системы и повышение максимально допустимого значения ее эффективности
- 4. **Какие постулаты относятся к принципу физичности**
- a) Постулат действий
- b) Постулат дополнительности
- c) Постулат целостности
- d) Постулат внешнего дополнения
- e) Постулат декомпозиции систем

1. Какова сущностью параметрического анализа

- a) Определение оптимальных или рациональных характеристик информации
- b) Определение необходимой и достаточной совокупности показателей, характеризующих все исследуемые свойства системы, и формирование зависимостей, характеризующих суммарный эффект от применения системы или ее элементов
- c) Обоснование необходимого объема и форм представления информации, методов и средств ее передачи, обработки, хранения, ввода и вывода для разрабатываемой структуры и алгоритма функционирования системы управления
- d) Осуществляется с целью определения требуемых качественных и количественных характеристик информации, используемой в процессе функционирования системы управления
- e) Определение объема и форм представления информации, методов и средств ее передачи, обработки, хранения, ввода и вывода для известной структуры и алгоритма функционирования системы управления

2. Какие уровни выделяются при исследовании систем управления

- a) Исходный
 - b) Внешний
 - c) Внутренний
 - d) Общесистемный
 - e) Системный
3. **Дайте определение эргатической системе управления**
- a) Системы, которые содержат в качестве элементов технические устройства и могут в течение некоторого интервала времени функционировать без участия человека
 - b) Системы, которые включают в качестве элементов только людей
 - c) Самообучающаяся система
 - d) Системы, которые могут функционировать без участия человека
 - e) Системы, которые включают в качестве элементов как технические системы, так и людей, взаимодействующих с этими системами
4. **Что понимается под архитектурой системы**
- a) Функциональное применение системы с точки зрения пользователя
 - b) Обоснование необходимого объема и форм представления информации, методов и средств ее передачи, обработки, хранения, ввода и вывода для разрабатываемой структуры и алгоритма функционирования системы управления
 - c) Поэлементная и поблочная (подсистемная) отработка, а также создание процесса и организации
 - d) Определение реакций системы на воздействия, границы функционирования системы, эффективность алгоритмов управления
 - e) Формирование управляющих воздействий
- 1. Какие постулаты относятся к принципу моделируемости**
- a) Постулат многообразия моделей
 - b) Постулат согласования уровней
 - c) Постулат целостности
 - d) Постулат автономности
 - e) Постулат действий
- 2. Какие постулаты относятся к принципу целенаправленности**
- a) Постулат выбора
 - b) Постулат целостности
 - c) Постулат внешнего дополнения
 - d) Постулат многообразия моделей
 - e) Постулат действий
- 3. Определение и описание общего процесса управления, реализуемого исследуемой системой, включает**
- a) Формирование или уточнение цели управления
 - b) Формирование управляющих воздействий
 - c) Реализацию воздействий
 - d) Контроль за результатами реализации воздействий
 - e) Ничего из вышперечисленного
- 4. В ходе функционального анализа необходимо определить**
- a) Ранжирование целей функционирования организации
 - b) Общий и частный планы
 - c) Круг лиц, ответственных за управление
 - d) Пространственно-временное расположение элементов
 - e) Качественные и количественные характеристики исследуемых процессов

ТИПОВЫЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Что такое производственный процесс?
2. Какова структура производственного процесса?

3. Что включает в себя понятие «технологический процесс» и «вспомогательный процесс»?
4. Какова структура процесса оказания услуги?
5. Что такое специализация производства?
6. Какие формы специализации используют предприятия сервиса?
7. Что означает размещение производственного процесса во времени?
8. Что такое длительность производственного цикла?
1. Что такое время оказания услуг?
2. Какова структура длительности производственного цикла?
3. Какие факторы влияют на время оказания услуги?
4. Каковы пути сокращения времени оказания услуг?
5. Что такое предприятие?
6. Какими признаками характеризуется предприятие?
7. По каким признакам можно классифицировать предприятие?
8. Каковы основные особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса?
9. Что такое структура предприятия?
10. Что такое производственно-административная структура предприятия?
11. Что такое производственно-технологическая структура предприятия?
12. Какие факторы влияют на структуру предприятия?
13. Каковы основные типы производств?
14. Какова характеристика основных методов организации производства?
15. В чем заключаются преимущества и недостатки массового производства?
16. В чем заключаются преимущества и недостатки серийного производства?
17. В чем заключаются преимущества и недостатки единичного типа производства?
18. Какие показатели характеризуют уровень организации основного производства?
19. Дайте определение понятий «качество продукции» и «качество услуги».
20. Какие показатели характеризуют качество продукции, услуги?
21. На каких этапах производственного процесса формируется качество продукции?
22. Какие факторы влияют на качество продукции, услуги?
23. Какие требования предъявляются к организации контроля качества продукции, услуги?
24. Какие формы и методы контроля качества продукции, услуги используются на предприятии?
25. Каковы роль и место управления качеством в системе управления предприятием?
26. Что такое система управления качеством?
27. Какие показатели характеризуют социально-экономическую эффективность мероприятий по повышению качества продукции, услуги?
28. Какова роль организации обслуживания потребителей в системе оказания услуг?
29. Какие факторы влияют на организацию обслуживания потребителей?
30. Каковы требования, предъявляемые потребителем к услуге?
31. Каковы принципы рационального размещения предприятий сферы сервиса?
32. Какими показателями можно охарактеризовать уровень организации обслуживания клиентов?
33. Как классифицируются виды выполняемых услуг?
34. Что понимается под формой обслуживания клиента?
35. Какие формы обслуживания используются на предприятиях сферы сервиса?

36. По каким признакам классифицируются формы обслуживания населения?
37. В чем суть понятия «качество труда»?
38. Какие характеристики используются для оценки качества труда?
39. На каких принципах строится организация оплаты труда?
40. Что такое тарифная система и какова ее роль в организации заработной платы?
41. Каковы цели и задачи плана реализации работ, услуг, продукции?
42. Что такое производственная программа предприятия?
43. Чем характеризуется финансовая устойчивость сервисного предприятия?
44. Что является основами финансовой устойчивости предприятия?
45. Что относится к переменным затратам?
46. Что относится к постоянным затратам?
47. Что включает в себя оценка финансового состояния предприятия?
48. Что понимается под «точкой» безубыточности?
49. Каким образом рассчитывается точка безубыточности предприятия?
50. Что такое конкурентоспособность?
51. Какой вид имеет формула конкурентоспособности товаров и услуг сервисного предприятия?

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

ФОС для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине предназначен для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяет определить качество усвоения изученного материала.

Подготовка студента к прохождению промежуточной аттестации осуществляется в период лекционных и семинарских занятий, а также во внеаудиторные часы в рамках самостоятельной работы. Во время самостоятельной подготовки студент пользуется конспектами лекций, основной и дополнительной литературой по дисциплине

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у студентов по дисциплине является – экзамен.

Оценивание студента на экзамене:

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к знаниям
91-100	отлично	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими - видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию общепрофессиональных компетенций
76-90	хорошо	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не

		допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по дисциплине
61-75	удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой
0-40	неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной дисциплине.

Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Системный подход, как методологический принцип к комплексному исследованию, анализу и проектированию в сервисной деятельности.
2. Анализ и синтез систем управления и процессов.
3. Принципы и виды анализа и синтеза.
4. Уровни исследования предметной области и их взаимосвязь.
5. Структура показателей процессов и системы управления, а также их взаимосвязь.
6. Исходная и результатная информация.
7. Различия и взаимосвязь систем управления в исследуемых предметных областях.
8. Анализ и синтез в процессе проектирования оказываемых услуг.
9. Анализ и синтез в экономических системах управления.
10. Основы процессуального проектирования в деятельности предприятий сервиса.
11. Анализ и синтез эргатических систем управления.
12. Анализ и синтез организационных систем управления.
13. Характеристика проблемы, как системной категории предметной области.
14. Формулирование проблемы. Цели и условия решения проблемы.
15. Структуризация проблем.
16. Систематизация путей достижения целей предметной области.
17. Оценка рисков и альтернатив. Оптимальность и принятие решений.
18. Исследование предметной области и его роль в совершенствовании экономических процессов и систем.
19. Методы эмпирического и теоретического исследований.
20. Методы формально-правового анализа.

21. Фактологическое обеспечение исследования.
22. Методы экономического и статистического анализа при проектировании.
23. Проблематика исследований предметной области.
24. Методы формализации данных.
25. Классификация методов исследования предметной области.
26. Эвристические методы исследования предметной области.
27. Формализованные методы исследования предметной области.
28. Статистические методы исследования предметной области.
29. Детерминированные методы исследования предметной области.
30. Методы безусловной оптимизации при исследовании процессов и систем.
31. Практические аспекты применения различных методов исследования при проектировании процессов оказания услуг.
32. Основные направления совершенствования исследования предметной области.
33. Понятие и этапы синтеза процессов и систем в рамках исследования предметной области.
34. Синтез процесса оказания услуг методами оптимизации.
35. Синтез процесса оказания услуг и системы управления методами математического программирования и имитационного моделирования.
36. Анализ и синтез процесса оказания услуг с помощью экономической и математической теории.
37. Методы теории массового обслуживания в задачах проектирования процесса оказания услуг.
38. Направления и методы прогнозирования и оценки функционирования предприятия сервиса в процессе оказания услуг.
39. Экспертные оценки в проектировании процессов оказания услуг.
40. SWOT-анализ: цели, алгоритмы и особенности реализации при процессуальном проектировании. Метод Парето.
41. Диверсификация исследования: потребность, настоящее, будущее.
42. Методы прогнозирования спроса и емкости рынка в процессе процессуального проектирования.
43. Цели и задачи построения системы мониторинга. Объекты наблюдения.
44. Числовые характеристики распределений в анализе процессов.
45. Нормальное и равномерное распределения в анализе процессов.
46. Корреляционный анализ в исследовании процессов и проблем.
47. Факторный анализ в исследовании процессов.

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература

1. Сервисная деятельность: учебное пособие [Электронный ресурс] / Новосибирск : НГТУ, 2013. - 130 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143>
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник [Электронный ресурс] / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и Ко, 2013. - 284 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313>
3. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. - М.: Академия, 2012
4. Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения.- М.: Академия, 2011
5. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы.-М.: Академия, 2012
6. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства.-М.: Магистр: Инфра-М, 2012

7. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах.- М.: Академия, 2012
8. Корнев Н.В. Технология гостиничного сервиса.- М.: Академия, 2011
9. Платонова Н.А. Маркетинг в сервисе / под ред. Н.А.Платоновой. - М.: Академия, 2012
10. Резник Г.А., Маскаева А.И. Сервисная деятельность.- М.: ИНФРА-М, 2013

б) дополнительная литература

1. Тарасова Н.В. Введение в сервисную деятельность / Н.В. Тарасова, Н.В. Тарасова .— Липецк : Изд-во ЛГТУ, 2013 <http://www.rucont.ru/efd/236039?cldren=0>
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность. - М.: Дашков и К, 2013
3. Сигида Е.А. Технологии и методы оздоровительного сервиса / под ред. Е.А.Сигиды. - М.: Инфра - М, 2012
4. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.- М.: Альфа-М: Инфра - М, 2013
5. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания.- М.: Академия, 2012

7 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].
Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>].