

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Баламирзоев Назим Лиодинович
Должность: И.о. ректора
Дата подписания: 21.08.2023 03:42:39
Уникальный программный ключ:
2a04bb882d7edb7f479cb266eb4aaaedebeea849

Приложение А

(обязательное к рабочей программе дисциплины)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный технический университет»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Проектирование процесса предоставления услуг»

Уровень образования

Бакалавриат

(бакалавриат/магистратура/специалитет)

Направление подготовки
бакалавриата/магистратуры/специальность

43.03.01 «Сервис»

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Профиль направления
подготовки/специализация

«Социокультурный сервис»

(наименование)

Разработчик



подпись

Бабаева Д.В.

(ФИО уч. степень, уч. звание)

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры _____
«__» _____ 20__ г., протокол № _____

Зав. кафедрой ПиСКС



подпись

Сулаева Ж.А., д.ф.н., профессор

(ФИО уч. степень, уч. звание)

г. Махачкала 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. Область применения, цели и задачи фонда оценочных средств
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля)
 - 2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП
 - 2.1.2. Этапы формирования компетенций
 - 2.2. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания
 - 2.2.1. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их Формирования
 - 2.2.2. Описание шкал оценивания
3. Типовые контрольные задания, иные материалы и методические рекомендации, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения ОПОП
 - 3.1. Задания и вопросы для входного контроля
 - 3.1.1. Вопросы для входного контроля
 - 3.2. Примерная тематика рефератов
 - 3.3. Примерные темы для написания эссе
 - 3.4. Тесты для текущего контроля знаний обучающихся
 - 3.5. Задания для текущих аттестаций
 - 3.5.1. Вопросы к первой аттестационной контрольной работе (5 семестр)
 - 3.5.2. Вопросы ко второй аттестационной контрольной работе
 - 3.5.3. Вопросы к третьей аттестационной контрольной работе
 - 3.5.4. Вопросы к первой аттестационной контрольной работе (6 семестр)
 - 3.5.5. Вопросы ко второй аттестационной контрольной работе
 - 3.5.6. Вопросы к третьей аттестационной контрольной работе
 - 3.6. Задания для промежуточной аттестации (зачет, экзамен)
 - 3.6.1. Перечень вопросов к экзамену
 - 3.6.2. Перечень вопросов к экзамену
 - 3.7. Задания для проверки остаточных знаний
 - 3.7.1. Вопросы для проверки остаточных знаний

1. Область применения, цели и задачи фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (ФОС) является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины «Информационные технологии управления в социокультурном сервисе» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся (в т.ч. по самостоятельной работе студентов, далее – СРС), освоивших программу данной дисциплины.

Целью фонда оценочных средств является установление соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» и профилю подготовки «Социокультурный сервис».

Рабочей программой дисциплины «Проектирование процесса предоставления услуг» предусмотрено формирование следующих компетенций:

- 1) ОПК -2. Способность определять круг задач в рамках поставленной цели цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
- 2) ПК-1. Способность к осуществлению деятельности по организации и управлению предприятиями и проектами в сфере сервиса

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля)

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля), и используемые оценочные средства приведены в таблице 1.

Перечень оценочных средств, рекомендуемых для заполнения таблицы 1 (в ФОС не приводится, используется только для заполнения таблицы)

- *Деловая (ролевая) игра*
- *Контрольная работа*
- *Курсовая работа / курсовой проект*
- *Тест для проведения зачета / дифференцированного зачета (зачета с оценкой) / экзамена*
- *Задания / вопросы для проведения зачета / дифференцированного зачета (зачета с оценкой) / экзамена*

2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Таблица 1

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Критерии оценивания	Наименование контролируемых разделов и тем
<p>УК-2.Способность определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p>	<p>УК-2.1. Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение</p>	<p>Знать: методы формулирования задач, обеспечивающих достижение поставленной цели; Уметь: использовать приемы и методы достижения поставленных целей проекта; Владеть: навыками реализации взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение цели.</p>	<p>Тема 7. Структура производственного процесса Тема 16. Аутсорсинг производственных процессов Тема 23. Проектирование нового предприятия</p>
	<p>УК-2.2. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач</p>	<p>Знать: теоретические методы решения выделенных задач; Уметь: применять результаты решения выделенных задач; Владеть: навыками внедрения результатов выделенных задач.</p>	<p>Тема 24. Специфика проектирования систем и подсистем управления процессом оказания сервисных услуг. Тема 7. Структура производственного процесса Тема 16. Аутсорсинг производственных процессов</p>

	<p>УК-2.3. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений</p>	<p>Знать: теоретические приемы решения конкретной задачи проекта, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений; Уметь: использовать и применять решения для выполнения конкретной задачи проекта; Владеть: навыками проектирования и дальнейшей реализации решений конкретной задачи проекта</p>	<p>Тема 15. Методы повышения качества процесса оказания услуги Тема 20. Основные составляющие процесса проектирования оказания услуг как элементы стратегического управления Тема 24. Специфика проектирования систем и подсистем управления процессом оказания сервисных услуг.</p>
	<p>УК-2.4. Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время</p>	<p>Знать: приемы решения конкретной задачи проекта за установленное время; Уметь: применять методы и приемы решения конкретной задачи проекта заявленного качества; Владеть: принципами внедрения решения конкретной задачи заявленного качества и за установленное время</p>	<p>Тема 24. Специфика проектирования систем и подсистем управления процессом оказания сервисных услуг. Тема 7. Структура производственного процесса Тема 16. Аутсорсинг производственных процессов</p>
	<p>УК-2.5. Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта</p>	<p>Знать: приемы презентации результатов решения конкретной задачи объекта; Уметь: применять приемы публичного представления решения конкретной задачи объекта; Владеть: навыками внедрения решения конкретной задачи объекта.</p>	<p>Тема 24. Специфика проектирования систем и подсистем управления процессом оказания сервисных услуг. Тема 7. Структура производственного процесса Тема 16. Аутсорсинг производственных процессов</p>

<p>ПК-1. Способность к осуществлению деятельности по организации и управлению предприятиями и проектами в сфере сервиса</p>	<p>ПК-1.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления предприятиями и проектами в сфере сервиса</p>	<p>Знать: практические приемы и специализацию при работе с проектами Уметь: использовать основные теоретические знания и практические навыки при работе с проектами в сфере сервиса Владеть: навыками управления предприятиями и проектами в сфере сервиса</p>	<p>Тема 15: Методы повышения качества процесса оказания услуги. Тема 24. Специфика проектирования систем и подсистем управления процессом оказания сервисных услуг. Тема 7. Структура производственного процесса</p>
	<p>ПК-1.2. Применяет методы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса</p>	<p>Знать: основные методы и приемы управления проектами Уметь: формировать методы управления предприятиями и проектами в сервисе. Владеть: навыками реализации методов и автоматизации управления проектами</p>	<p>Тема 14: Инфраструктура предприятия сферы услуг. Тема 7. Структура производственного процесса Тема 16. Аутсорсинг производственных процессов.</p>
	<p>ПК-1.3. Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса</p>	<p>Знать: Что представляет собой управление, управленческое звено по управлению проектами Уметь: формировать основные навыки управления в организационно-управленческой деятельности Владеть: навыками участия и реализации методов организационно-управленческой деятельности по управлению проектами</p>	<p>Тема 16. Аутсорсинг производственных процессов Тема 23. Проектирование нового предприятия Тема 14: Инфраструктура предприятия сферы услуг.</p>

2.1.2. Этапы формирования компетенций

Сформированность компетенций по дисциплине «Проектирование процесса предоставления услуг» определяется на следующих этапах:

1. **Этап текущих аттестаций** (Для проведения текущих аттестаций могут быть использованы оценочные средства, указанные в разделе 2)
2. **Этап промежуточных аттестаций** (Для проведения промежуточной аттестации могут быть использованы другие оценочные средства)

Таблица 2

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Этапы формирования компетенции					Промежуточная аттестация	
		Этап текущих аттестаций				Этап промежуточной аттестации		
		1-5 неделя	6-10 неделя	11-15 неделя	1-17 неделя			18-20 неделя
		Текущая аттестация №1	Текущая аттестация №2	Текущая аттестация №3	СРС	КР/КП		
1		2	3	4	5	6	7	
УК-2	УК-2.1. Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение				+	-	Входная контрольная работа	
	УК-2.2. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач	Аттестационная контрольная работа №1					Тест для проведения зачета	
	УК-2.3. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых						Тест для проведения зачета	

	норм и имеющихся ресурсов и ограничений						
	УК-2.4. Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время						Тест для проведения зачета
	УК-2.5. Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта						Тест для проведения зачета
ПК-1	ПК-1.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления предприятиями и проектами в сфере сервиса		Аттестационная контрольная работа №2		+	-	Письменная экзаменационная работа
	ПК-1.2. Применяет методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса						Письменная экзаменационная работа
	ПК-1.3. Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса			Аттестационная контрольная работа №3	+	-	Письменная экзаменационная работа

СРС – самостоятельная работа студентов;

КР – курсовая работа;

КП – курсовой проект.

2.2. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.2.1. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования

Результатом освоения дисциплины «Проектирование процесса предоставления услуг» является установление одного из уровней сформированности компетенций: высокий, повышенный, базовый, низкий.

Таблица 3

Уровень	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции
Высокий (оценка «отлично», «зачтено»)	Сформированы четкие системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции	Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции
Повышенный (оценка «хорошо», «зачтено»)	Знания и представления по дисциплине сформированы на повышенном уровне. В ответах на вопросы/задания оценочных средств изложено понимание вопроса, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия. Ответ отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков по изучаемой дисциплине. Допустимы единичные негрубые ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень освоения компетенции	Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков
Базовый (оценка «удовлетворительно», «зачтено»)	Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями для их устранения.	Обучающийся владеет знаниями основного материал на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками,

Уровень	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции
	Обучающимся продемонстрирован базовый уровень освоения компетенции	соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач
Низкий (оценка «неудовлетворительно», «не зачтено»)	Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков	

Показатели уровней сформированности компетенций могут быть изменены, дополнены и адаптированы к конкретной рабочей программе дисциплины.

2.2.2. Описание шкал оценивания

В ФГБОУ ВО «ДГТУ» внедрена модульно-рейтинговая система оценки учебной деятельности студентов. В соответствии с этой системой применяются пятибалльная, двадцатибалльная и стобальная шкалы знаний, умений, навыков.

Шкалы оценивания			Критерии оценивания
Пятибалльная	двадцатибалльная	стобальная	
«Отлично» - 5 баллов	«Отлично» - 18-20 баллов	«Отлично» - 85 – 100 баллов	Показывает высокий уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрирует глубокое и прочное усвоение материала; - исчерпывающе, четко, последовательно, грамотно и логически стройно излагает теоретический материал; - правильно формирует определения; - демонстрирует умения самостоятельной работы с нормативно-правовой литературой; - умеет делать выводы по излагаемому материалу.
«Хорошо» - 4 баллов	«Хорошо» - 15 - 17 баллов	«Хорошо» - 70 - 84 баллов	Показывает достаточный уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует достаточно полное знание материала, основных теоретических положений; - достаточно последовательно, грамотно логически стройно излагает материал; - демонстрирует умения ориентироваться в нормальной литературе; - умеет делать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
«Удовлетворительно» - 3 баллов	«Удовлетворительно» - 12 - 14 баллов	«Удовлетворительно» - 56 – 69 баллов	Показывает пороговый уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует общее знание изучаемого материала; - испытывает серьезные затруднения при ответах на дополнительные вопросы; - знает основную рекомендуемую литературу; - умеет строить ответ в соответствии со структурой излагаемого материала.
«Неудовлетворительно» - 2 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-11 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-55 баллов	Ставится в случае: <ul style="list-style-type: none"> - незнания значительной части программного материала; - не владения понятийным аппаратом дисциплины; - допущения существенных ошибок при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.

3. Типовые контрольные задания, иные материалы и методические рекомендации, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения ОПОП

3.1. Задания для входного контроля

3.1.1. Вопросы для входного контроля

1. Предмет, метод, задачи ПППУ
2. Становление и развитие организационного проектирования как научного направления
3. Понятие сервиса
4. Виды сервиса
5. Определение услуг
6. Особенности рынка услуг
7. Понятие и структура сервисного предприятия
8. Виды структурных подразделений
9. Классификация предприятий в сфере сервиса
10. Производственно-технологическая структура предприятия
11. Производственный цикл
12. Типы производства
13. Автоматизация производственных процессов
14. Роботизация производственных процессов

3.2. Примерная тематика рефератов

1. Становление и развитие организационного проектирования как научного направления.
2. Методы исследования, анализа и проектирования процесса предоставления услуг.
3. Планирование, организация и стадии проектных работ.
4. Специфика проектирования процесса предоставления услуг.
5. Исследование системы нормативного, документационного и информационного обеспечения процесса предоставления услуг.
6. Оценка эффективности проекта процесса предоставления услуг.
7. Инновационные проекты процесса предоставления услуг и их реализация.
8. Особенности процесса проектирования оказываемых услуг.
9. Сущность и содержание анализа и синтеза в процессе проектирования.

3.3. Примерные темы для написания эссе

1. Взаимосвязь стратегических, тактических и оперативных решений при реализации операционной функции.
2. Отличительные особенности операционной стратегии производственных компаний и компаний сферы обслуживания.
3. Взаимосвязь операционной стратегии и структуры организации.
4. Современные тенденции в формировании структуры управления организаций.
5. Кадры как фактор разработки операционной стратегии организации.
6. Взаимосвязь стратегического и оперативного уровней производственного предприятия.
7. Тенденции развития операционных (производственных) систем.
8. Пути повышения эффективности функционирования производственных систем.
9. Взаимосвязь производственных и управленческих операций.
10. Нужны ли дополнительные условия для внедрения научной организации труда на российских предприятиях?
11. Каковы отличительные особенности и достоинства «Теории ограничений» в

- управлении поточным производством.
12. Использование систем MRP, JIT, всеобщее управление качеством в управлении операционными системами
 13. Проектирование нового продукта и новой услуги: принципиальные отличия и общие черты
 14. Возможности альтернативного выбора процессов и оборудования при проектировании нового продукта/услуги
 15. Основные преимущества стратегии и проектирования глобального продукта
 16. Роль интегрированных производственных систем в совершенствовании операционной стратегии организации
 17. Технология и стратегия: или как оценить перспективности выбранной технологии
 18. Тенденции использования теории очередей в управлении предприятиями сферы обслуживания
 19. Производственная мощность и пропускная способность: особенности планирования
 20. Актуальные проблемы размещения помещений предприятий сферы обслуживания в настоящее время

3.4. Тесты для текущего контроля знаний обучающихся

1. Основа деятельности предприятия как хозяйствующего субъекта:
 - а) взаимосвязь между отдельными факторами производства;
 - б) производственный процесс, связанный с выпуском продукции, исполнением работ и оказанием услуг;
 - в) поддержание отношений с другими предприятиями.
2. Производственный процесс определяется:
 - а) конкретными условиями деятельности предприятия;
 - б) наличием отдельных видов ресурсов;
 - в) совокупностью основных, вспомогательных и обслуживающих процессов труда.
3. Производственная структура предприятия отражает:
 - а) совокупность отдельных производственных и управленческих подразделений;
 - б) разделение предприятия на отдельные производственные подразделения с учетом принципов их построения, взаимосвязи и размещения;
 - в) взаимосвязи между отдельными подразделениями и работниками предприятия.
4. Цехи предприятия подразделяют:
 - а) на виды в зависимости от квалификации занятых в них работников,
 - б) виды по характеру технологических процессов;
 - в) основные, вспомогательные и обслуживающие.
5. На предприятиях выделяются участки со структурой производства:
 - а) цеховой и бесцеховой;
 - б) цеховой;
 - в) бесцеховой.
6. Специализация участков характеризуется однородностью:
 - а) выпускаемой продукции;
 - б) выполняемых операций;
 - в) продукции, операций и оборудования.
7. Масштаб производственной деятельности и производственная структура предприятия:
 - а) не связаны;
 - б) непосредственно связаны;
 - в) связаны опосредованно.
8. Технологический тип организационной структуры определяет:
 - а) использование в цехах новой технологии для производства продукции;
 - б) взаимосвязь цехов общей технологии;
 - в) выполнение в цехах технологически однородных операций по производству продукции.

9. Предметный тип организационной структуры применяется на предприятиях:

- а) всех;
- б) серийного и массового производства;
- в) единичного и мелкосерийного производства.

10. Совершенствование производственной структуры предприятия связано:

- а) с влиянием внутренних и внешних факторов;
- б) изменением численности работников отдельных категорий;
- в) изменением масштабов деятельности предприятия.

11. Основа деятельности предприятия как хозяйствующего субъекта:

- а) взаимосвязь с другими предприятиями;
- б) производственный процесс, связанный с производством продукции, выполнения работ или оказания услуг;
- в) связь между отдельными звеньями производства.

12. Цехи предприятия подразделяются:

- а) на виды по характеру технологического процесса;
- б) на виды в зависимости от квалификации сотрудников; в) основные, вспомогательные, обслуживающиеся.

13. Укажите соответствие понятий:

- 1) рабочее место,
- 2) основное производство,
- 3) цех,
- 4) производственная структура определяется:
 - а) обособленное в административном отношении подразделение;
 - б) первичное производственное звено, предназначенное для осуществления процесса производства продукции;
 - в) подразделение, осуществляющее все технологические процессы по изготовлению основной продукции;
 - г) разделение предприятия на отдельные производственные подразделения (цехи, участки, отделения) с учетом принципов их построения, взаимосвязи и размещения.

14. Совершенствование производственной структуры предприятия связано:

- а) с влиянием внутренних и внешних факторов;
- б) изменением численности работников отдельных категорий;
- в) изменением масштабов деятельности предприятия.

15. Масштаб производственной деятельности и производственная структура предприятия:

- а) связаны;
- б) не связаны.

16. Основными элементами производственного процесса являются:

- а) труд;
- б) машины;
- в) агрегаты;
- г) оборудование;
- д) сырье и материалы.

17. Методом производства является:

- а) поточный;
- б) непоточный;
- в) межпоточный.

18. Является ли поточное производство высокоэффективным методом производства:

- а) да;
- б) нет;
- в) не всегда.

19. Весь комплекс мероприятий в процессе проектирования потока обеспечивается:

- а) достаточность по объему;
- б) высокой степенью технологичности;

- в) применением прогрессивных технологий;
- г) четкой организацией труда.

3.5.Задания для текущих аттестаций

3.5.1. Вопросы к первой аттестационной контрольной работе (5 семестр)

Вариант №1

1. Предмет, метод, задачи ПППУ
2. Особенности рынка услуг

Вариант №2

1. Введение в специфику сферы сервиса
2. Становление и развитие организационного проектирования как научного направления

Вариант №3

1. Виды сервиса
2. Характеристика и определение услуг

3.5.2. Вопросы ко второй аттестационной контрольной работе

Вариант №1

1. Понятие услуги
2. Классификационные признаки услуг

Вариант №2

1. Становление предприятия, фирмы в сфере сервиса.
2. Достижение экономической устойчивости сервисной организации.

Вариант №3

1. Понятие и структура сервисного предприятия
2. Классификация предприятий в сфере сервиса

3.5.3. Вопросы к третьей аттестационной контрольной работе

Вариант №1

1. Понятие и структура сервисного предприятия
2. Классификация предприятий в сфере сервиса
3. Виды структурных подразделений

Вариант №2

1. Понятие производственного цикла
2. Типы производства
3. Методы организации производства

Вариант №3

1. Теория массового обслуживания
2. Одноканальная и многоканальная модель массового обслуживания
3. Разделение труда и координация

3.5.4. Вопросы к первой аттестационной контрольной работе (6 семестр)

Вариант №1

1. Основы оперативно-календарного планирования на предприятиях сервиса

2. Особенности оперативно-календарного планирования

Вариант №2

1. График Ганта
2. Система MRP II

Вариант №3

1. Метод «Погоня за спросом»
2. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса

3.5.5. Вопросы ко второй аттестационной контрольной работе

Вариант №1

1. Основные составляющие повышения качества процесса оказания услуги.
2. Автоматизация производственных процессов

Вариант №2

1. Роботизация производственных процессов
2. Понятие и сущность аутсорсинга.

Вариант №3

1. Экономическая сущность бюджетного планирования
2. Документы в системе информационного менеджмента

3.5.6. Вопросы к третьей аттестационной контрольной работе

Вариант №1

1. Понятие стратегического управления
2. Этапы корпоративного планирования
3. Понятие технологической схемы

Вариант №2

1. Определение программы сервисных работ
2. Нормы и правила проектирования
3. Объем реализации услуг

Вариант №3

1. Инновационный проект
2. Оценка эффективности проекта процесса оказания услуг
3. Этапы внедрения электронного документооборота

3.6. Задания для промежуточной аттестации (зачет, экзамен)

3.6.1. Перечень вопросов к зачету

1. Предмет, метод, задачи ПППУ
2. Становление и развитие организационного проектирования как научного направления
3. Введение в специфику сферы сервиса
4. Виды сервиса
5. Типы сервиса
6. Характеристика и определение услуг
7. Особенности рынка услуг
8. Разновидности потребностей
9. Иерархия потребностей
10. Понятие услуги
11. Классификационные признаки услуг

12. Становление предприятия, фирмы в сфере сервиса.
13. Достижение экономической устойчивости сервисной организации.
14. Формирование имиджа предприятия, фирменный стиль
15. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе предоставления услуг
16. Понятие и структура сервисного предприятия
17. Классификация предприятий в сфере сервиса
18. Виды структурных подразделений
19. Производственно-технологическая структура предприятия
20. Понятие производственного цикла
21. Типы производства
22. Методы организации производства
23. Положение о структурном подразделении.
24. Разделение труда и координация
25. Планирование производственных мощностей.
26. Теория массового обслуживания

3.6.2. Перечень вопросов к экзамену

1. Основы оперативно-календарного планирования на предприятиях сервиса
2. График Ганта
3. Система MRP II
4. Понятие услуги
5. Классификационные признаки услуг
6. Становление предприятия, фирмы в сфере сервиса.
7. Технологические требования к помещениям предприятия сервиса.
8. Требования безопасности производственных помещений.
9. Особенности оперативно-календарного планирования
10. Выравнивание мощностей для реагирования на спрос
11. Метод «Погоня за спросом»
12. Факторы и варианты размещения оборудования.
13. Технологический расчет и планировка производственных зон и участков.
14. Технологическая карта.
15. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса
16. Организация ремонтного хозяйства
17. Организация материально-технического снабжения
18. Основные составляющие повышения качества процесса оказания услуги.
19. Работа с персоналом для повышения качества и производительности
20. Автоматизация производственных процессов
21. Роботизация производственных процессов
22. Гибкие производственные процессы
23. Понятие и сущность аутсорсинга.
24. Производственный аутсорсинг.
25. Преимущества и недостатки аутсорсинга.
26. Понятие производственного цикла
27. Типы производства
28. Методы организации производства
29. Экономическая сущность бюджетного планирования
30. Классификация методов бюджетного планирования
31. Система и механизм бюджетного планирования.
32. Документы в системе информационного менеджмента
33. Стадии жизненного цикла документа.
34. Оценка эффективности проекта процесса оказания услуг
35. Инновационный проект

36. Понятие стратегического управления
37. Основные составляющие стратегии – область деятельности компании, ресурсы и пути реализации целей.
38. Этапы корпоративного планирования
39. Достижение экономической устойчивости сервисной организации.
40. Формирование имиджа предприятия, фирменный стиль
41. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе предоставления услуг
42. Понятие и структура сервисного предприятия
43. Классификация предприятий в сфере сервиса

Дополнительно указываются:

а) методические рекомендации по подготовке и процедуре осуществления контроля выполнения

Зачеты и экзамены могут быть проведены в письменной форме, а также в письменной форме с устным дополнением ответа. Зачеты служат формой проверки качества выполнения студентами лабораторных работ, усвоения семестрового учебного материала по дисциплине (модулю), практических и семинарских занятий (при отсутствии экзамена по дисциплине).

По итогам зачета, соответствии с модульно – рейтинговой системой университета, выставляются баллы с последующим переходом по шкале баллы – оценки за зачет, выставляемый как по наименованию «зачтено», «не зачтено», так и дифференцированно т.е. с выставлением отметки по схеме – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно», определяемое решением Ученого совета университета и прописываемого в учебном плане.

Экзамен по дисциплине (модулю) служит для оценки работы студента в течении семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, качество и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умения синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач. По итогам экзамена, в соответствии с модульно – рейтинговой системой университета выставляются баллы, с последующим переходом по шкале оценок на оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно», свидетельствующие о приобретенных компетенциях или их отсутствии.

Форма экзаменационного билета (пример оформления)

<u>Министерство науки и высшего образования РФ</u>	
<u>ФГБОУ ВО "Дагестанский государственный технический университет"</u>	
Дисциплина (модуль) <u>Проектирование процесса предоставления услуг</u>	
Код, направление подготовки/специальность <u>43.03.01 Сервис</u>	
Профиль (программа, специализация) <u>Социокультурный сервис</u>	
Кафедра <u>П и СКС</u>	Курс <u>3</u> Семестр <u>6</u>
Форма обучения – <u>очная/очно-заочная/заочная</u>	
ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № _____.	
1. Типы производства	
2. Метод «Погоня за спросом»	
3. Гибкие производственные процессы.	
Экзаменатор _____	Бабаева Д.В.
Утвержден на заседании кафедры (протокол № _____ от _____ 20__ г.)	
Зав. кафедрой (ПиСКС) _____	Сулаева Ж.А.

В ФОС размещается пример заполненного экзаменационного билета. Весь комплект экзаменационных билетов по дисциплине хранится на кафедре в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций по результатам проведения зачета:

- оценка «зачтено»: обучающийся демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание материала, свободно выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, усвоивший основную и дополнительную литературу. Обучающийся выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, на уровне не ниже базового;

- оценка «не зачтено»: обучающийся демонстрирует незнание материала, не выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины. Обучающийся не выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, на уровне ниже базового. Дальнейшее освоение ОПОП не возможно без дополнительного изучения материала и подготовки к зачету.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций по результатам проведения дифференцированного зачёта (зачета с оценкой) / экзамена:

- оценка «отлично»: обучающийся дал полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, проявил совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыл основные положения темы. В ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, явлений. Обучающийся

подкрепляет теоретический ответ практическими примерами. Ответ сформулирован научным языком, обоснована авторская позиция обучающегося. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа или с помощью «наводящих» вопросов преподавателя. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень владения компетенцией(-ями);

- оценка **«хорошо»**: обучающимся дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, проявлено умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, но есть недочеты в формулировании понятий, решении задач. При ответах на дополнительные вопросы допущены незначительные ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень владения компетенцией(-ями);

- оценка **«удовлетворительно»**: обучающимся дан неполный ответ на вопрос, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, явлений, нарушена логика ответа, не сделаны выводы. Речевое оформление требует коррекции. Обучающийся испытывает затруднение при ответе на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень владения компетенцией(-ями);

- оценки **«неудовлетворительно»**: обучающийся испытывает значительные трудности в ответе на вопрос, допускает существенные ошибки, не владеет терминологией, не знает основных понятий, не может ответить на «наводящие» - вопросы преподавателя. Обучающимся продемонстрирован низкий уровень владения компетенцией(-ями).

Критерии оценки уровня сформированности компетенций для проведения экзамена/дифференцированного зачёта (зачета с оценкой) зависят от их форм проведения (тест, вопросы, задания, решение задач и т.д.).

3.7.Задания для проверки остаточных знаний

3.7.1. Вопросы для проверки остаточных знаний

1. Основы оперативно-календарного планирования на предприятиях сервиса
2. Особенности оперативно-календарного планирования
3. График Ганта
4. Система MRP II
5. Выравнивание мощностей для реагирования на спрос
6. Метод «Погоня за спросом»
7. Понятие и сущность аутсорсинга.
8. Производственный аутсорсинг.
9. Преимущества и недостатки аутсорсинга.
10. Оценка эффективности проекта процесса оказания услуг
11. Инновационный проект
12. Работа с персоналом для повышения качества и производительности
13. Автоматизация производственных процессов
14. Роботизация производственных процессов
15. Гибкие производственные процессы
16. Стадии жизненного цикла документа.
17. Вопросы организации документооборота.
18. Понятие технологической схемы
19. Использование компьютерных систем в организации документооборота
20. Введение в специфику сферы сервиса
21. Виды сервиса

22. Типы сервиса
23. Характеристика и определение услуг
24. Особенности рынка услуг
25. Теория массового обслуживания
26. Применение теории массового обслуживания к согласованию спроса и предложения услуг
27. Одноканальная и многоканальная модель массового обслуживания.
28. Достижение экономической устойчивости сервисной организации.
29. Формирование имиджа предприятия, фирменный стиль