**Методические указания к выполнению контрольной работы**

**по дисциплине «Сервисное предприятие как объект проектирования предприятий индустрии моды и красоты»**

**для студентов направления подготовки 43.03.01 «Сервис»**

**заочной формы обучения**

Контрольная работа по дисциплине «Сервисное предприятие как объект проектирования предприятий индустрии моды и красоты» имеет целью дополнить и закрепить полученные в период сессии знания, подготовиться к итоговому контролю. Главной целью контрольной работы является итоговый контроль полученных профессиональных знаний в области проектирования предприятий индустрии сервиса путем планомерного, систематизированного изучения рекомендуемой литературы и получение практических навыков в рамках изучаемых по курсу проблем. При проверке контрольной работы преподаватель будет оценивать то, как студент понимает содержание дисциплины, его способность применять теории и концепции дисциплины, а также умение систематизировать и ясно излагать свои мысли.

Варианты контрольных работ установлены с учетом последней и предпоследней цифр номера зачетной книжки. *Пример: если Вы имеете последние две цифры: 12, значит согласно пересечению Ваши вопросы № 12,33,50.* Контрольная работа выполняется студентами в форме реферата. Структура контрольной работы включает три вопроса (в соответствии с вариантом) и список использованных источников. **Работы, не отвечающие обязательным для студента вариантам, не будут засчитываться.**

При подготовке контрольной работы студент подбирает и изучает необходимую литературу как отечественных, так и зарубежных авторов. В работе могут быть использованы материалы реальных организаций (например, по месту работы студента), в этом случае ценность работы повышается.

**ТЕКСТ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ ДОЛЖЕН БЫТЬ ОТПЕЧАТАН НА КОМПЬЮТЕРЕ ЧЕРЕЗ ПОЛТОРА МЕЖСТРОЧНЫХ ИНТЕРВАЛА С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ШРИФТА TIMS NEW ROMAN CYR № 14, ВЫРАВНИВАНИЕ ПО ШИРИНЕ. Приблизительный объем контрольной работы должен составлять 10-15 страниц. Расстояние от границ листа до текста слева – 30 мм, справа – 10 мм, от верхней и нижней строки текста до границы листа – 20 мм, абзацный отступ – 1,25.**

В случае возникновения затруднений студент консультируется у ведущего преподавателя.

**Вариант контрольной работы**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Предпослед. цифра зачетной книжки | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Последняя цифра зачетной книжки | | | | | | | | | |
| Номера вопросов | | | | | | | | | |
| 0 | 1,18,36 | 2,40, 11 | 3,24,13 | 4,25,32 | 5,26,40 | 6,27,41 | 7,28,42 | 8,29,43 | 9,30,54 | 1,25,39 |
| 1 | 10,31,22 | 11,32,20 | 12,33,50 | 13,34,26 | 14,35,7 | 15,36,44 | 16,37,23 | 17,38,50 | 18,39,44 | 3,23,18 |
| 2 | 19,51,6 | 20,31,59 | 21,33,10 | 22,35,3 | 23,37,9 | 24,39,4 | 25,40,14 | 26,1,33 | 27,3,16 | 5,21,36 |
| 3 | 28,5,19 | 29,7,19 | 30,9,27 | 31,11,46 | 32,13,43 | 33,15,48 | 34,17,6 | 35,19,23 | 36,21,45 | 7,40,25 |
| 4 | 37,23,4 | 38,25,8 | 39,2,49 | 40,4,28 | 1,6,17 | 3,8,50 | 5,47,59 | 7,12,60 | 9,14,46 | 8,39,24 |
| 5 | 1,16,27 | 13,18,33 | 5,20,44 | 17,22,39 | 19,24,41 | 21,26,9 | 23,28,3 | 25,40,12 | 27,1,47 | 10,38,55 |
| 6 | 29,3,52 | 31,5,22 | 33,7,12 | 35,9,29 | 37,11,18 | 39,13,21 | 40,14,20 | 1,12,49 | 2,14,31 | 3,36,60 |
| 7 | 4,16,33 | 6,18,30 | 8,20,35 | 10,22,4 | 12,24,39 | 14,26,46 | 16,28,49 | 18,30,4 | 20,32,58 | 4,34,15 |
| 8 | 3,34,10 | 24,36,53 | 26,38,3 | 28,40,1 | 1,36,50 | 3,34,21 | 5,32,43 | 7,30,15 | 9,28,48 | 6,32,56 |
| 9 | 8,26,35 | 10,24,31 | 12,20,42 | 14,40,26 | 16,38,5 | 18,36,29 | 20,34,40 | 22,32,41 | 24,30,3 | 8,30,57 |

**Теоретические вопросы**

1. Формирование и развитие сферы услуг в мире.
2. Особенности предоставления услуг в России.
3. Современный сервис: принципы и тенденции.
4. Назначение, задачи и элементы сервисной деятельности.
5. Методологические основы сервисной деятельности.
6. Виды сервиса. Фирменный сервис.
7. Сервисная политика предприятия и подходы к осуществлению сервиса.
8. Сегментация и структура рынка сферы услуг.
9. Информационное обеспечение при проектировании предприятий сервиса. Методы получения первичной и вторичной информации.
10. Социально-экономические факторы развития сервиса.
11. Характеристика и классификация услуг.
12. Производство услуг и обслуживание клиентов как два взаимосвязанных и взаимодополняемых процесса.
13. Оценка удовлетворенности потребителей качеством услуг.
14. Характеристика инновационных технологий в сервисной деятельности.
15. Виды предприятий сферы сервиса.
16. Преимущества и недостатки специализации сервисных услуг.
17. Признаки конкурентоспособности услуги.
18. Структура предприятий сферы сервиса.
19. Компоненты сервисной системы.
20. Производительная и социальная инфраструктура.
21. Роль инфраструктуры в обеспеченности основной деятельности организации.
22. Принципы организации обслуживания потребителей.
23. Проектирование и планирование в условиях неопределенности. Метод экспертных оценок.
24. Принципы проектирования на предприятии сервиса.
25. Показатели, характеризующие уровень организации обслуживания клиентов.
26. Методы и формы обслуживания.
27. Классификация форм обслуживания.
28. Требования к режиму работы сервисной фирмы.
29. Слагаемые культуры обслуживания.
30. Способы приема заказов и заявок на услуги.
31. Методы организации взаимодействия с потребителями.
32. Факторы положительного действия на развитие услуг.
33. Факторы отрицательного действия на развитие сферы сервиса.
34. Проектирование сервисной деятельности как инструмент развития.
35. Технология и ключевые элементы проектирования: система, объект, процесс.
36. Процесс проектирования сервисного предприятия.
37. Характеристики правильно спроектированной сервисной системы.
38. Сервисная стратегия: направленность и преимущества.
39. Типы сервисных систем.
40. Процесс и стадии проектирования сервисных предприятий.
41. Проектирование технологических процессов на предприятиях сервиса.
42. Структуризация сервисных контактов: сервис-системная матрица.
43. Проектирование организационных структур предприятий сервиса.
44. Проектирование состава работников предприятия.
45. Определение потребности сервисного предприятия в расходных материалах и энергоносителях.
46. Понятие и сущность сервисной организации.
47. Формы интеграции сервисных предприятий.
48. Стратегическое планирование на предприятиях сервиса.
49. Жизненный цикл организации и его стадии.
50. Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность сервисных предприятия.
51. Порядок регистрации и ликвидации сервисного предприятия.
52. Требования, предъявляемые к зданиям и сооружениям предприятий сервиса.
53. Проектирование световых проемов в зданиях и сооружениях.
54. Отопление зданий предприятий сервиса.
55. Водоснабжение предприятий сервиса.
56. Электроснабжение предприятий сервиса.
57. Система обеспечения пожарной безопасности предприятий сервиса.
58. Оборудование предприятий сервиса.
59. Перепланировка помещений и модернизация зданий предприятий сервиса.
60. Причины снижения эксплуатационных свойств оборудования предприятий сервиса.

**Рекомендуемая литература**

* 1. Зуб А.Т., Пронина З.Ю. Планирование и проектирование организаций. Учебник/ А.Т. Зу, З.Ю. Пронина — М.: Проспект, 2020.— 462 c.
  2. Ермакова Н.Ю., Костюченко Т.Н. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т.Н. Костюченко, Н.Ю. Ермакова, Ю.В. Орел и др. ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь: Секвойя, 2017. – 138 с.
  3. Руденко Л.Г. Планирование и проектирование организаций. Учебник для бакалавров / Л.Г. Руденко. – М.: ИТК «Дашков и Ко», 2019. – 240 с.
  4. Панина, З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса: практикум / М.В. Виноградова, З.И. Панина .— 2-е изд. — М. : ИТК "Дашков и К", 2017 .— 244 с.

Образец оформления титульного листа



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**(ДГТУ)**

Факультет Сервис и туризм

Кафедра Сервис, туризм и индустрия гостеприимства

**Контрольная работа**

по дисциплине «Сервисное предприятие как объект проектирования предприятий индустрии моды и красоты»

Работу выполнил: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись ФИО

Группа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Шифр (№ зачетной книжки) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Проверил \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ к.соц.н., доцент Петренко А.С.

подпись

Ростов-на-Дону

202\_ год