



В.Н. Курочкин

**ЭКСПЕРТИЗА И ДИАГНОСТИКА
ОБЪЕКТОВ СЕРВИСА**

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЮЖНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ИНСТИТУТ ТУРИЗМА, СЕРВИСА И КРЕАТИВНЫХ ИНДУСТРИЙ**



В.Н. Курочкин

ЭКСПЕРТИЗА И ДИАГНОСТИКА ОБЪЕКТОВ СЕРВИСА

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

Ростов-на-Дону / 2024

УДК 338.46:004

ББК 65.39

К 93

Печатается по решению кафедры «Организация и технологии сервисной деятельности» Института туризма, сервиса и креативных индустрий Южного федерального университета. Протокол № 5_ от 05.12.2024

Рецензенты:

Барило Л. Д. – к. э. н, доцент кафедры бизнеса в сфере гостеприимства Института туризма, сервиса и креативных индустрий Южного федерального университета

Назаренко С.А. – к.т.н. зав. кафедрой индустрии питания и товарной экспертизы Московского государственного университета технологий и управления имени К. Г. Разумовского»

Учебное пособие
(рецензированное)

Курочкин В.Н. Экспертиза и диагностика объектов сервиса: учебное пособие. – Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2024. – 124 с.

К93

Экспертиза и диагностика объектов сервиса является необходимым условием эффективной, рентабельной сервисной деятельности, на базе рационализации её организации и технологии. В учебном пособии опубликованы учебно-методические материалы, апробированные в течение десяти лет в Высшей школе бизнеса и Институте туризма, сервиса и креативных индустрий Южного федерального университета при изучении дисциплины «Экспертиза и диагностика объектов сервиса». Учебное пособие включает в себя два модуля, учебную программу, составленную с учетом требований ФГОС 3++ по направлению подготовки 43.00.03 «Сервис», задания для самостоятельной работы, рекомендованную учебную и научную литературу. Пособие предназначено для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению «сервис».

Печатается в авторской редакции

ISBN: 978-5-6049878-4-1

© Курочкин В.Н. 2024

© ФГАОУ ВО ЮФУ, 2024

Введение		5
1	Программа и методические указания по обучению компетенциям дисциплины	8
1.1	Цель, задачи и место дисциплины в учебном процессе	8
1.2	Компетенции и их освоение	13
1.3	Содержание, структура и образовательные технологии	14
2	Модуль «Теория экспертизы и диагностики объектов сервиса»	39
1	Основные понятия экспертизы и диагностики объектов сервиса	39
2	Гражданско-правовое обеспечение экспертизы и диагностики объектов сервиса	48
3	Введение в теорию экспертизы и диагностики объектов сервиса	52
4	Методы и виды экспертизы и диагностики объектов сервиса	61
3	Модуль «Прикладные аспекты экспертизы и диагностики объектов сервиса»	77
5	Категории предприятий сервиса	77
6	Экспертиза и диагностика финансово-хозяйственной деятельности объектов сервиса. Причины убыточности и факторы успеха	80
7	Диагностика персонала	88
8	Диагностика организации обслуживания объекта сервиса на примере предприятия общественного питания	91
9	Финансовые показатели объекта сервиса.	99
4	Практикум по приобретению навыков методами экспертизы и диагностики	107
	Литература	118
	Приложение	121

При разработке учебного пособия об экспертизе и диагностике в сфере сервиса была использована парадигмы постиндустриального общества, так как в современной экономике доля услуг в ВВП значимо выше, чем в промышленности. Известно, что сфера услуг в Европе и Америке интенсивно развивается с конца прошлого века. Ежегодно объём услуг в развитых странах мира возрастает, что снижает зависимость народонаселения от окружающей среды. Россия не остаётся в стороне от этих экономических тенденций. По этой причине в научных кругах всё чаще стали исследовать данный феномен. Прежде всего, учёные заметили кардинальное отличие современного общества от традиционного индустриального, а тем более аграрного, которое превалировало в прошлом веке в большинстве стран мира, за исключением индустриальных на то время держав. По мнению адептов постиндустриального общества (Н. Люис, Д. Белл, Маршалл, П. Самуэльсон, Дж. Стиглиц, Е. Фама и др.), оно значимо отличается от индустриального следующими «парадоксами». К примеру, Д. Белл считает, что доминирование сферы услуг или сервиса приходит на смену индустриальной эпохи, что характеризуется следующими фактами: темпы роста ВВП снижаются при увеличении общественного богатства; численность работников материального производства сокращается, а сотрудников сервиса – растёт; имеет место устойчивое развитие при отрицательных нормах накопления («жизнь в кредит», аренда заменяет собственность, доставка заменяет шоппинг и др.).

Налицо факт невозможности полной и всесторонней стоимостной оценки экономики, В прошлом веке ВВП оценивалось однозначно по причине того, что стоимость благ определялась себестоимостью, В нынешнем - информационные блага передаются по сетям и копируются, поскольку большинство из них произведено в результате уникальной деятельности, а не каждодневного малоквалифицированного труда. По причине копирования контента, информационных технологий, продукция высокотехнологичного сектора экономики достаточно

быстро снижается. Тиражирование контента, технологий аналогично росту производительности. Следовательно, традиционные показатели не позволяют дать количественную оценку экономическому росту, так как большинство новых продуктов стоят дешевле предыдущих. Это первый парадокс.

Второй парадокс состоит в том что развитие информационных технологий снижает цены на продукцию, что уменьшает показатели фондоотдачи при росте объёмов основных производственных фондов (основного капитала).

Третий парадокс замечен в том, что постиндустриальное общество развивается даже при снижении объёмов инвестиций, чего раньше не могло быть в принципе. Следовательно, новая экономика позволяет «избыточные» инвестировать средства в человека. Эффективность сферы услуг, которая включает в себя значительный сектор общественных связей, занятых производством, разработкой и оказанием различных услуг, определяется организацией экспертизы и диагностики сервисной деятельности.

Экспертиза и диагностика объектов сервиса является необходимым условием эффективной, рентабельной сервисной деятельности, на базе рационализации её организации и технологии. В учебном пособии опубликованы учебно-методические материалы, апробированные в течение десяти лет в Высшей школе бизнеса и Институте туризма, сервиса и креативных индустрий Южного федерального университета при изучении дисциплины «Экспертиза и диагностика объектов сервиса». Направление подготовки 43.00.03 «Сервис».. Приведена как теоретическая, так практико-ориентированная части дисциплины. Теоретический материал представлен проблемными лекциями и лекциями-консультациями. Учебно-методические материалы пособия ориентированы на дискуссии, тренинги, деловые игры, кейсы, тестирование, выполнение проектов и практических заданий. Содержащиеся в пособии материалы можно использовать для ситуационного анализа проблем сервиса, проведения коллоквиумов, семинаров, круглых столов, практикумов [37].

Ориентировано на формирование умений и навыков проведения экспертизы и диагностики на формирования у обучаемых системы ценностей; рас-

крывающие общее представление о сервисной деятельности в современном народно-хозяйственном комплексе в условиях постиндустриального общества.

Материалы данной книги могут быть полезны не только студентам, но и исследователям экспертизы и диагностики систем и объектов сервиса, а также руководителям и собственникам сервисного бизнеса, заинтересованных в эффективной организации и технологии сервисной деятельности.

1. П р о г р а м м а и м е т о д и ч е с к и е у к а з а н и я п о о б у ч е н и ю к о м п е т е н ц и я м д и с ц и п л и н ы

В современном мире, где сфера услуг занимает все более значимое место в экономике, важность качественной подготовки специалистов в области сервиса становится всё более очевидной. Одной из ключевых дисциплин, способствующих формированию необходимых знаний и навыков, является «Экспертиза и диагностика объектов сервиса» [12].

Цель данной дисциплины заключается в обучении студентов методам оценки и анализа объектов сервиса, что позволяет им не только выявлять проблемы, но и предлагать пути их решения.

Место этой дисциплины в учебном процессе обусловлено её междисциплинарным характером и необходимостью интеграции знаний из различных областей, таких как менеджмент, маркетинг и сервисология. Дисциплины предшествуют изучению, представлены ниже.

«Отраслевой сервис»

Дисциплина «Отраслевой сервис» предполагает изучение специфики различных сегментов сервиса, таких как гостиничное, ресторанное, туристическое и другие. Студенты знакомятся с особенностями функционирования этих отраслей, их экономическими и социальными аспектами, что позволяет им развивать понимание потребностей клиентов и адаптировать свои предложения к требованиям рынка. Компетенции этой дисциплины предполагают освоение обучающимися знаний, умений и навыков в сфере экспертизы и диагностики объектов сервиса. Студент должен освоить знания: «Основные аспекты становления экономической теории услуг; основные направления развития предмета и метода экономической теории услуг в условиях постиндустриальной экономики; функциональную классификацию услуг, её значение для определения перспективных направлений экономико-теоретического исследования становления теории сервиса, основные направления развития предмета теории

сервиса в условиях постиндустриальной экономики, функциональную классификацию отраслей сервиса, её значение для определения перспективных направлений экономико-теоретического исследования, основные потребности и психофизиологические возможности человека, основные подходы к пониманию и взаимодействию исполнителя и потребителя в процессе обслуживания, теории информации, виды программного обеспечения, основные понятия компьютерных сетей и Интернета, особенности отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности»

Студент должен освоить умения: «Применять понятийно-категориальный аппарат в профессиональной деятельности; использовать экономический инструментарий для анализа процессов и явлений; разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учётом требований потребителя; выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности, управлять процессом оказания услуги, компетентно общаться с клиентами и сотрудниками, применять изученные информационные и коммуникационные технологии при решении профессиональных задач, технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учётом требований потребителя».

Бакалавр должен овладеть «Навыками разработки технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учётом требований потребителя; систематизации и обработки научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности, умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учётом природных и социальных факторов; навыками использования офисных программных систем, сервисов Интернета для получения и обработки учебной и научной информации и оформления её в виде профессионально подготовленных документов (в том числе электронных) и презентационных материалов».

«Человек и его потребности»

Дисциплина «Человек и его потребности» фокусируется на изучении психологических аспектов сервиса, включая поведение потребителей, их мотивацию и потребности. Понимание этих аспектов является ключевым для успешной работы в сфере услуг, так как позволяет специалистам более эффективно взаимодействовать с клиентами и предлагать им индивидуализированные решения.

«Сервисная деятельность»

Дисциплина «Сервисная деятельность» охватывает организацию и управление процессами предоставления услуг. Студенты изучают основные принципы и технологии, которые лежат в основе успешного сервиса, а также методы оценки его качества. Эта дисциплина помогает формировать у студентов системное мышление и навыки управления проектами в сфере услуг.

Знания: «Общие и теоретические основы контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса, методику оценки качества оказания услуг с учётом мнения потребителей и заинтересованных сторон». Умения: «Обеспечить контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса, организовать оценку качества оказания услуг с учётом мнения потребителей и заинтересованных сторон».

Навыки: «Осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса и организации оценки качества оказания услуг с учётом мнения потребителей и заинтересованных сторон».

«Менеджмент в сервисе и гостеприимстве»

Дисциплина «Менеджмент в сервисе и гостеприимстве» акцентирует внимание на управлении организациями в сфере сервиса. Студенты изучают стратегическое планирование, организационную структуру, управление персоналом и финансовые аспекты, что позволяет им овладеть навыками, необходимыми для эффективного руководства в этой области.

Бакалавр должен знать: «цели и задачи управления структурными подразделениями, предприятиями сферы сервиса, основные методы и приёмы пла-

нирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса». Знать «процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учётом требований потребителя; требования к организации контактной зоны предприятия сервиса; систему планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; сервисные технологии в процессе предоставления услуг; методы контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов контроль деятельности предприятий (под-разделений) предприятий сферы сервиса». Бакалавр должен после освоения дисциплины должен проявить умения: «Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса, использует основные методы и приёмы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса, осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса».

Навыки: «Реализует поставленные цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса , имеет навык применения основных методов и приёмов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса, осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса, имеет навык организации процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учётом требований потребителя; организации контактной зоны предприятия сервиса; система планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей».

«Стандартизация и управление качеством в сервисе и гостеприимстве»

Наконец, дисциплина «Стандартизация и управление качеством в сервисе и гостеприимстве» играет важную роль в формировании у студентов понимания стандартов качества и методов их внедрения. Знания, полученные в рамках этой дисциплины, помогают будущим специалистам обеспечивать высокий

уровень обслуживания и удовлетворённость клиентов. Бакалавр должен после освоения дисциплины показать не только «Знания: оценка качества оказания сервисных услуг с учётом мнения потребителей и заинтересованных сторон, основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000, методы реализации сервисных услуг в соответствии с заявленным качеством и документооборот в соответствии с нормативными требованиями на объектах сервиса», но и умения: «организовать оценку качества оказания сервисных услуг с учётом мнения потребителей и заинтересованных сторон, внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000, обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством и документооборот в соответствии с нормативными требованиями на объектах сервиса» [13].

Навыки: «Организации оценки качества оказания сервисных услуг с учётом мнения потребителей и заинтересованных сторон, навыки внедрения основных положений системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000, навыки обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями на объектах сервиса». Знания, умения и навыки, формируемые в перечисленных дисциплинах, являются основой для последующих учебных дисциплин, таких как «Выполнение и защита выпускной квалификационной работы» и «Производственная преддипломная практика». Эти дисциплины требуют от студентов умения применять теоретические знания на практике, что невозможно без глубокого понимания основ сервиса и навыков, приобретённых в процессе обучения. Дисциплины, связанные с подготовкой специалистов в области сервиса, играют ключевую роль в формировании компетенций, необходимых для успешной карьеры в данной сфере. Они обеспечивают студентов не только теоретическими знаниями, но и практическими навыками, что в конечном итоге способствует повышению качества услуг и удовлетворённости клиентов [27].

1.2 Компетенции и их освоение

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций (табл. 1).

Таблица 1 - Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с индикаторами достижения компетенций [12]

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-4. Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса	ПК-4.1. Проводит экспертизу объектов сервиса	<i>Знания:</i> методы проведения экспертизы объектов сервиса с учётом технологии процесса сервиса и закономерностей функционирования объектов сервиса <i>Умения:</i> проведения экспертизы объектов сервиса с учётом технологии процесса сервиса и закономерностей функционирования объектов сервиса, с учётом требований потребителя <i>Навыки:</i> навыками проведения экспертизы объектов сервиса с учётом технологии процесса сервиса и закономерностей функционирования объектов сервиса с учётом требований потребителя
	ПК-4.2. Применяет методы диагностики объектов сервиса	<i>Знания:</i> методы проведения диагностики объектов сервиса с учётом технологии процесса сервиса и закономерностей функционирования объектов сервиса <i>Умения:</i> проведения диагностики объектов сервиса с учётом технологии процесса сервиса и закономерностей функционирования объектов сервиса, с учётом требований потребителя <i>Навыки:</i> навыками проведения диагностики объектов сервиса с учётом технологии процесса сервиса и закономерностей функционирования объектов сервиса с учётом требований потребителя

Указывается код и формулировка компетенций, код и формулировка индикаторов компетенций

1.3 Содержание и структура дисциплины

Трудоёмкость дисциплины составляет 5 зачётных единиц, 180 часов, в том числе 1 зач. единица, 36 часов на экзамен

Форма отчётности: _____ экзамен _____

Таблица 2 - Содержание дисциплины, структурированное по темам

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоёмкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации (по семестрам)	
			Контактная работа преподавателя с обучающимися						
			Лекции	Семинарские (практические занятия)	Консультация	Лабораторные занятия			
	Модуль 1. Теория экспертизы и диагностики объектов сервиса	7					32		
1	Тема 1. Введение экспертизу и диагностику объектов сервиса	7	2	2	4		8	опрос, эссе	
2	Тема 2. Гражданско-правовое обеспечение экспертизы и диагностики объектов сервиса	7	2	2	4		8	опрос, эссе	
3	Тема 3. Введение в теорию экспертизы и диагностики объектов сервиса	7	2	2	4		8	опрос, эссе	
4	Тема 4. Методы и виды экспертизы и диагностики объектов сервиса	7	2	2	4		8	коллоквиум	
	Модуль 2 Прикладные аспекты экспертизы и диагностики объектов сервиса	7					40		
5	Тема 5. Организация и технология экспертизы и диагностики	7	2	2	4		8	Опрос, тест	
6	Тема 6. Экспертиза и диагностика хозяйственной деятельности объектов сервиса	7	2	2	4		8	опрос, эссе	
7	Тема 7. Экспертиза и диагностика маркетинговой деятельности	7	2	2	4		8	коллоквиум	
8	Тема 8 Экспертиза и диагностика методов, видов и технологии обслуживания, качества управления персоналом объекта сервиса	7	2	2	4		8	Опрос, эссе	
9	Тема 9. Организация экспертизы и диагностики объектов в различных сферах сервиса	7	2	2	4		8	Тест, опрос, кейс-задача	
	ИТОГО		18	18	36		72	Экзамен 36 ч.	

Таблица 3 - План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Се- местр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно- методическое обеспечение само- стоятельной рабо- ты
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполне- ния	Затраты времени (час.)		
	Модуль 1 Теоретические основы экспертизы и диагностики объектов сервиса					
7	Тема 1. Введение в теорию экспертизы и диагностики объектов сервиса. Входной и выходной параметры экспертизы.	чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы), конспектирование,	1 нед.	8	опрос, эссе	Учебники, учебные пособия, доп. литература
7	Тема 2. Гражданско-правовое обеспечение экспертизы и диагностики объектов сервиса	чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы), конспектирование,	1 нед.	8	опрос, эссе	Учебники, учебные пособия, доп. литература
7	Тема 3. Классификация объектов, технологии и организации сервиса, бизнес-процессов	чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы), конспектирование, составление таблиц	1 нед.	8	опрос, эссе	Учебники, учебные пособия, доп. литература
7	Тема 4. Методы экспертизы и диагностики объектов сервиса. Проведение диагностики объектов сервиса и процесса предоставления услуг	чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы), конспектирование,	1 нед.	8	коллоквиум	Учебники, учебные пособия, доп. литература
	Модуль 2 Прикладные аспекты экспертизы и диагностики объектов сервиса					
7	Тема 5. Организация и технология экспертизы и диагностики объектов сервиса	чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы), конспектирование	1 нед.	8	Опрос, тест	Учебники, учебные пособия, доп. литература
7	Тема 6. Экспертиза и диагностика финансово-хозяйственной деятельности объектов сервиса. Причины убыточности и факторы успеха.	чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы), конспектирование, составление таблиц	1 3 нед.	8	опрос, эссе	Учебники, учебные пособия, доп. литература

Се- местр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно- методическое обеспечение само- стоятельной рабо- ты
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполне- ния	Затраты времени (час.)		
7	Тема 7. Экспертиза и диагностика мар- кетинговой деятельности объектов сер- виса: прайс услуг, дизайн оформления, учёт и контроль бизнес-процессов, управление персоналом,	чтение текста (учебника, перво- источника, дополнительной ли- тературы), конспектирование, составление таблиц	1 нед.	8	коллоквиум	Учебники, учеб- ные пособия, доп. литература
7	Тема 8 Экспертиза и диагностика орга- низации, методов и видов обслужива- ния, технологии обслуживания, управ- ления персоналом. Проведение экспер- тизы и диагностики фронт офиса и бэк офиса объекта сервиса на примере об- щественного питания, автосервиса, экс- курсионного сервиса, информационного сервиса, эвент-сервиса.	чтение текста (учебника, перво- источника, дополнительной ли- тературы), конспектирование,	1 нед.	8	Опрос, эссе	Учебники, учеб- ные пособия, доп. литература
7	Тема 9. Планирование экспертизы и ди- агностики, разработка системы сбалан- сированных показателей (ССП) пред- приятий сервиса	чтение текста (учебника, перво- источника, дополнительной ли- тературы), конспектирование, использование Интернета	1 нед.	8	Тест, опрос, кейс-задача	Учебники, учеб- ные пособия, доп. литература
Общая трудоёмкость самостоятельной работы по дисциплине (час)				72		
Бюджет времени самостоятельной работы, предусмотренный учебным планом для данной дисциплины (час)				72		

Основная литература

1. Крапива, Т.В. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса (на примере предприятий общественного питания): учебное пособие / Т.В. Крапива, Л.А. Маюрникова, Н.И. Давыденко; Кемеровский технологический институт пищевой промышленности. – Кемерово, 2020. – 128 с.
2. Дорохин, Ю. С. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса: учебное пособие / Ю. С. Дорохин, А. Н. Сергеев, М. В. Ушаков, Н. Н. Сергеев, А. Е. Гвоздев, П. Н. Медведев, Д. В. Малий – Тула: Изд-во ТулГУ, 2021. – 160 с.
3. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса: учебное пособие / О. В. Маковецкая-Абрамова, С. А. Силла, Л. В. Хорева, Е. М. Боденко. – СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2021. – 54 с.

Дополнительная литература

1. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 1 : учебник для академического бакалавриата / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Юрайт, 2022. — 423 с.
2. Коломейченко А. В. и др. Основы функционирования систем сервиса. – 2020.
3. Ставровский М. Е. и др. Основы функционирования систем сервиса. – 2020.
4. Сервисная деятельность / В.А. Фурсов - Ставрополь: СКФУ. (дата обращения 1.12.2024). 148 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959>
5. Тётушкин В. А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) / В.А. Тётушкин - Тамбов: Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ» (дата обращения 1.12.2024). 125 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445052>

Список авторских методических разработок

1. Гречко, М.В., Кобина. Л.А. Человек и его потребности: учебное пособие / Отв. редактор проф. ЮФУ В.Н. Курочкин. – Ростов-на-Дону: Донской издательский дом, 2019 г. –200 с.
2. Сервисная деятельность: учебное пособие / В.Н Курочкин, А.В. Щербина, Л.А. Кобина, М.В. Гречко. Отв. редактор проф. ЮФУ В.Н. Курочкин. – Ростов-на-Дону: Донской издательский дом, 2019 г. –150 с.

Периодические издания (при необходимости)

1. Современные проблемы сервиса, экспертизы и управления недвижимостью. <http://problemseun.esrae.ru/>
2. Сервис плюс: журнал. <http://philosoph.ru/new-articles>
3. Сервис и диагностика: журнал.
<https://absmagazine.ru/list/category/diagnostika>
4. Контроль. Диагностика: журнал. <http://www.td-j.ru/>
5. Оценочная деятельность: журнал. https://smao.ru/press/ocen_deayat

Образовательные технологии изложены в таблице 4.

Таблица 4 - Наименование тем занятий с активными формами обучения

№	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	Кол-во часов	
1.	Тема 1. Нормативное обеспечение диагностики объектов сервиса	Лекция / семинар	интерактивные методы обучения (интерактивная доска); применение электронных мультимедийных учебников и учебных пособий / использование методов, основанных на изучении практики (casestudies); групповые дискуссии; использование информационных ресурсов и баз данных, использование проблемно-ориентированного междисциплинарного подхода к изучению наук	2	4
2.	Тема 2. Входной и выходной диагностические параметры	Лекция / семинар	интерактивные методы обучения (интерактивная доска); применение электронных мультимедийных учебников и учебных пособий / использование методов, основанных на изучении практики (casestudies); групповые дискуссии; использование информационных ресурсов и баз данных, использование проблемно-ориентированного междисциплинарного подхода к изучению наук	2	4
3.	Тема 3. Методы диагностики объектов сервиса и проведение диагностики объектов сервиса и процесса предоставления услуг	Лекция / семинар	интерактивные методы обучения (интерактивная доска); применение электронных мультимедийных учебников и учебных пособий / использование методов, основанных на изучении практики (casestudies); групповые дискуссии; использование информационных ресурсов и баз данных, использование проблемно-ориентированного междисциплинарного подхода к изучению наук	2	4
4.	Тема 4. Технологии процесса сервиса и закономерностей его функционирования, учитываемые при диагностике объектов сервиса	Лекция / семинар	интерактивные методы обучения (интерактивная доска); применение электронных мультимедийных учебников и учебных пособий / использование методов, основанных на изучении практики (casestudies); групповые дискуссии; использование информационных ресурсов и	2	4

			баз данных ; использование проблемно-ориентированного междисциплинарного подхода к изучению наук; использование проектно-организованных технологий обучения работе в команде над комплексным решением практических задач		
5.	Тема 5. Нормативное обеспечение экспертизы объектов сервиса	Лекция / семинар	интерактивные методы обучения (интерактивная доска); применение электронных мультимедийных учебников и учебных пособий / использование методов, основанных на изучении практики (case studies); групповые дискуссии; использование информационных ресурсов и баз данных ; использование проблемно-ориентированного междисциплинарного подхода к изучению наук; использование проектно-организованных технологий обучения работе в команде над комплексным решением практических задач	2	4
6.	Тема 6. Входной и выходной параметры экспертизы	Лекция / семинар	интерактивные методы обучения (интерактивная доска); применение электронных мультимедийных учебников и учебных пособий / использование методов, основанных на изучении практики (case studies); групповые дискуссии; использование информационных ресурсов и баз данных ; использование проблемно-ориентированного междисциплинарного подхода к изучению наук; компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры, психологические и иные тренинги; применение предпринимательских идей в содержании курса	2	4
7.	Тема 7. Методы экспертизы объектов сервиса	Лекция / семинар	интерактивные методы обучения (интерактивная доска); применение электронных мультимедийных учебников и учебных пособий / использование методов, основанных на изучении практики (case studies); групповые дискуссии; использование информационных ресурсов и баз данных ; использование проблемно-ориентированного междисциплинарного подхода к изучению наук; компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры, психологические и иные тренинги; приме-	2	4

			нение предпринимательских идей в содержании курса		
8.	Тема 8 Проведение экспертизы объектов сервиса	Лекция / семинар	интерактивные методы обучения (интерактивная доска); применение электронных мультимедийных учебников и учебных пособий / использование методов, основанных на изучении практики (casestudies); групповые дискуссии; использование информационных ресурсов и баз данных; использование проблемно-ориентированного междисциплинарного подхода к изучению наук; использование проектно-организованных технологий обучения работе в команде над комплексным решением практических задач	2	4
9.	Тема 9. Технологии процесса сервиса и закономерностей его функционирования, учитываемые при экспертизе объектов сервиса	Лекция / семинар	интерактивные методы обучения (интерактивная доска); применение электронных мультимедийных учебников и учебных пособий / использование методов, основанных на изучении практики (casestudies); групповые дискуссии; использование информационных ресурсов и баз данных; использование проблемно-ориентированного междисциплинарного подхода к изучению наук, компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры, психологические и иные тренинги; применение предпринимательских идей в содержании курса; использование проектно-организованных технологий обучения работе в команде над комплексным решением практических задач	2	4
ИТОГО				18	36

Организация учебного процесса

Подготовка бакалавров в области менеджмента сервиса требует от университетов применения современных и эффективных образовательных технологий. Учебный процесс должен быть динамичным, ориентированным на взаимодействие студентов, практическое применение знаний и развитие критического мышления. Обычно используют перечисленные ниже ключевых технологии, ко-

торые могут значительно повысить эффективность учебного процесса: активные формы обучения, контекстное обучение, поисково-исследовательская технология обучения и информационные образовательные технологии. Они предполагают активные формы обучения. Известно, что активные формы обучения занимают важное место в образовательном процессе, направленном на подготовку менеджеров сервиса. Они предполагают большую степень вовлеченности студентов в процесс обучения, чем традиционные лекции. К основным формам активного обучения относятся методики, указанные в таблице 5.

Таблица 5 Формы и методы интерактивного обучения

Наименование	Содержание
Групповые дискуссии	Студенты делятся мнениями по различным вопросам, связанным с управлением сервисами, что развивает их способность к аргументации и критическому анализу
Ролевые игры	В таких играх студенты могут принимать на себя различные роли, связанные с управлением сервисом, что позволяет им на практике применять теоретические знания.
Проектная деятельность	Студенты работают над реальными проектами, что помогает им приобрести практические навыки и познакомиться с повседневными задачами менеджеров сервисов.
Технология контекстного обучения	Технология контекстного обучения акцентирует внимание на связи между учебным материалом и реальными ситуациями, с которыми сталкиваются менеджеры в своей профессиональной деятельности. Она позволяет студентам: Связывать теорию с практикой
Кейсы	Использование реальных кейсов и сценариев из бизнеса и сферы услуг помогает студентам осознать значимость изучаемых тем. Процесс обучения становится более осмысленным, когда студенты понимают, как полученные знания могут быть применены в реальных условиях
Развитие навыки критического мышления	Студенты учатся анализировать ситуации и принимать обоснованные решения, что является важным навыком в сфере менеджмента.
Поисково-исследовательская технология	Фокусируется на развитии у студентов исследовательских навыков. Она включает: проведение индивидуальных и групповых исследовательских проектов. Студенты могут выбирать темы, связанные с менеджментом услуг, и находить способы их исследования
Поисково-исследовательская технология обучения	Анализ данных и презентация результатов: Этот процесс помогает студентам развивать навыки работы с информацией и умение представлять свои находки.

Благодаря указанным выше технологиям студенты учатся самостоятельно находить информацию и применять её для решения практических задач.

Современные информационные технологии играют ключевую роль в организации учебного процесса. Они обеспечивают доступ к широкому спектру образовательных ресурсов и платформ. Основные компоненты включают онлайн-курсы, визуализация, платформы LMS.

Онлайн-курсы и вебинары позволяют студентам обучаться в любое время и в любом месте, что увеличивает гибкость учебного процесса.

В качестве системы управления обучением используются платформы Moodle, МТС, Тимс, Blackboard, которые позволяют организовать учебный процесс, отслеживать успеваемость студентов и предоставлять необходимые материалы.

Обучение студентов проводится с использованием мультимедийной техники и визуальных средств, видео, презентации и интерактивные модули делают обучение более привлекательным и понятным для студентов.

Критерии оценки:

Оценки «отлично» заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание программного материала, умение свободно выполнять промежуточное испытание (экзамен), предусмотренные программой, а также усвоивший взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии. Ответы на вопросы изложены логично, последовательно, с опорой на разнообразные источники. У студента чётко определена своя позиция в раскрытии различных подходов к рассматриваемой проблеме; показано значение разработки данного теоретического вопроса для практики сервиса. Он свободно оперирует терминами, ориентирован в дополнительных источниках информации по данной проблеме. Количество баллов от 86 до 100.

Оценки «хорошо» заслуживает студент, обнаруживший систематический характер знаний учебного материала по дисциплинам, раскрывший различные подходы к рассматриваемой проблеме и опирающийся при рассмотрении ответа на обязательную литературу, включающий в свой ответ соответствующие примеры из педагогической практики; демонстрирующий знание основных понятий, однако, допускающий неточности и незначительные ошибки. Количество баллов от 76 до 85.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знание основного программного материала на основе изучения какого-либо одного из подходов к рассматриваемой проблеме, но допустившего фактические ошибки в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, в том числе терминологии и в форме построения ответа. Количество баллов от 65 до 75.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала, допустившему принципиальные и существенные ошибки в выполнении заданий, которые искажают смысл изученного; излагающему логически не обработанную и не систематизированную информацию. В ответе содержатся житейские обобщения вместо научных терминов. Количество набранных баллов ниже 65.

Результаты сдачи экзамена выставляются в сервисе БРС ВШБ ЮФУ.
Максимум за экзамен 60 баллов.

Для обучения используются следующие презентации (табл. 6).

Таблица 6 – Презентации для визуализации контента лекций

Модуль «Теория экспертизы и диагностики объектов сервиса»	
№	Тема и вопросы лекции
1	Введение экспертизу и диагностику объектов сервиса
	§1 Виды и основные характеристики объектов сервиса
	§2 Термины и определения
	§3 Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики
2	Гражданско-правовое обеспечение экспертизы и диагностики объектов сервиса
	§1 Законы и Постановления Правительства России
	§2 Государственные стандарты, нормы и правила,
	§3 Классификация и категории объектов сервиса
3	Введение в теорию экспертизы и диагностики объектов сервиса
	§1 Принципы экспертизы и диагностики
	§2 Экспертиза и диагностика как наука и как процесс
	§3 Экспертиза и диагностика параметров и свойств объекта сервиса
4	Методы и виды экспертизы и диагностики объектов сервиса
	§1 Методы диагностики и экспертизы объектов сервиса
	§2 Средства диагностики и экспертизы объектов сервиса
	§3 Документальное обеспечение диагностики объекта сервиса
Модуль «Прикладные аспекты экспертизы и диагностики объектов сервиса»	
5	Организация, этапы и технология экспертизы и диагностики объектов сервиса
	§1 Организация и технология диагностирования и экспертизы объектов сервиса
	§2 Этапы проведения, требования к экспертизе и экспертам
	§3 Структура и содержание экспертного заключения и оценки
6	Экспертиза и диагностика финансово-хозяйственной деятельности объектов сервиса
	§1 Диагностика рентабельности объекта сервиса
	§2 Качество услуг и прибыльность объекта сервиса
	§3 Экспертиза финансового состояния и диагностика банкротства
7	Экспертиза и диагностика маркетинговой деятельности объектов сервиса
	§1 Сегментирование рынка объекта сервиса
	§2 Сетка доходов объекта сервиса объекта сервиса
	§3 Рыночное позиционирование объекта сервиса
8	Экспертиза и диагностика методов, видов и технологии обслуживания, управления персоналом объекта сервиса
	§1 Экспертиза и диагностика методов и видов обслуживания
	§2 Экспертиза и диагностика технологии обслуживания
	§3 Экспертиза и диагностика управления персоналом
9	Организация экспертизы и диагностики объектов в различных сферах сервиса
	§1 Экспертиза и диагностика на горнолыжных объектах сервиса
	§2 Экспертиза и диагностика общественного питания
	§3 Экспертиза и диагностика гостиничного, авто- и экскурсионного сервиса

Презентация 1. Введение экспертизу и диагностику объектов сервиса

Вопрос 1. Виды и основные характеристики объектов сервиса

Вопрос 2. Термины и определения

Вопрос 3. Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики

Введение экспертизы и диагностики объектов сервиса

Экспертиза и диагностика объектов сервиса играют ключевую роль в обеспечении их надёжности и функциональности. Объекты сервиса включают оборудование, здания, транспорт и программные системы. Их характеристики: сложность конструкции, интенсивность эксплуатации и взаимодействие с пользователями. Экспертиза — это анализ качества, состояния или соответствия объекта. Диагностика — процесс выявления неисправностей или отклонений в работе объекта. Принципы: объективность, системность и точность. Виды: предварительная, эксплуатационная и специализированная экспертиза. Средства включают визуальные методы, измерительные приборы и цифровые технологии, такие как автоматизированные системы мониторинга. В данной презентации раскрыты «входной и выходной диагностические параметры, и информационное обеспечение экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса». «Излагаются потребительские свойства и показатели качества товаров и услуг, структура и содержание диагностики предоставления услуг, применение методов диагностики предоставления услуг на основе анализа входных и выходных параметров [2, 4, 5, 9.

Презентация 2. Гражданско-правовое обеспечение экспертизы и диагностики объектов сервиса

Вопрос 1. Законы и Постановления Правительства России

Вопрос 2. Государственные стандарты, нормы и правила,

Вопрос 3. Классификация и категории объектов сервиса

Гражданско-правовое регулирование экспертизы и диагностики объектов сервиса в России направлено на обеспечение их надёжности, безопасности и соответствия установленным стандартам. Этот процесс играет важную роль в защите прав потребителей и регулировании отношений между субъектами рынка. Основой правового регулирования являются Кодексы РФ [1, 2, 3] и законы, такие как ФЗ «О защите прав потребителей» и ФЗ «О техническом регулировании» [10,11]. Постановления Правительства устанавливают правила проведения экспертиз, например, в строительстве и эксплуатации объектов. Особое внимание уделяется Закону «О лицензировании», который регламентирует деятельность организаций, проводящих экспертизу. Государственные стандарты, такие как ГОСТы [13-15] и СНИПы [17-18], регламентируют методики экспертизы и диагностики. Они обеспечивают единство требований к безопасности и качеству объектов сервиса. ГОСТ Р регулирует требования к диагностике оборудования, а СанПиН [17] — санитарные нормы для объектов общественного питания и здравоохранения. Объекты сервиса можно классифицировать на материальные (здания, оборудование, транспорт) и нематериальные (программные продукты, услуги). Они подразделяются на категории по сфере деятельности: жилищно-коммунальное хозяйство, транспорт, здравоохранение, общественное питание и др. Критерии классификации включают назначение, интенсивность эксплуатации и уровень риска для потребителей. Раскрыта тема гражданско-правового обеспечения экспертизы и диагностики объектов сервиса как комплекс мер, включающий законы, стандарты и нормы, направленные на повышение качества и безопасности объектов, что способствует защите интересов всех участников сервиса.

Презентация 3 Введение в теорию экспертизы и диагностики объектов сервиса

Вопрос 1. Принципы экспертизы и диагностики

Вопрос 2. Экспертиза и диагностика как наука и как процесс

Вопрос 3. Экспертиза и диагностика параметров и свойств объекта сервиса

Теория экспертизы и диагностики представляет собой сложный процесс, объединяющий научные подходы и практические действия. Она обеспечивает надёжность и эффективность работы объектов сервиса, что способствует их безопасному использованию и повышению качества обслуживания. Теория экспертизы и диагностики объектов сервиса представляют собой важные инструменты обеспечения надёжности, качества и безопасности в различных отраслях. Их применение позволяет выявлять отклонения от нормативов, предотвращать аварии и обеспечивать эффективность функционирования объектов.

Основные принципы экспертизы и диагностики включают: объективность (анализ состояния объекта на основе фактических данных без субъективных оценок), системность (комплексный подход, охватывающий все аспекты функционирования объекта), прозрачность (понятность и доступность выводов экспертизы для всех заинтересованных сторон), точность (использование проверенных методов и инструментов для минимизации ошибок), профилактика (выявление потенциальных рисков до возникновения проблем). Как наука, экспертиза и диагностика исследуют методы анализа свойств и параметров объектов, а также разрабатывают алгоритмы оценки их состояния [20,24].

Это междисциплинарное направление, включающее элементы физики, химии, инженерии и права. Как процесс, экспертиза и диагностика представляют собой последовательность действий:

- Сбор данных об объекте (визуальный осмотр, измерения).
- Анализ полученной информации и сравнение с нормативами.
- Формулировка выводов и рекомендаций по улучшению состояния объекта.

Экспертиза и диагностика параметров и свойств объекта сервиса исследует объекты сервиса. Объекты сервиса имеют множество параметров, которые подлежат оценке: физические (износ, прочность), функциональные (производительность), экологические (соответствие санитарным нормам). Например, для объектов общественного питания оцениваются санитарные условия и безопасность используемого оборудования, а для транспортных средств — техническое состояние и выбросы вредных веществ. Диагностика параметров включает

применение инструментальных методов (ультразвук, тепловизоры) и аналитических систем (автоматизированные программы). Это позволяет детально оценить текущее состояние объекта и спрогнозировать его поведение в будущем.

Презентация 4. Методы и виды экспертизы и диагностики объектов сервиса

Вопрос 1. Методы диагностики и экспертизы объектов сервиса

Вопрос 2. Средства диагностики и экспертизы объектов сервиса

Вопрос 3. Документальное обеспечение диагностики объекта сервиса

Методы, средства и документальное обеспечение диагностики и экспертизы объектов сервиса необходимы для обеспечения высокого качества обслуживания, позволяют выявлять и устранять недостатки, а также способствуют постоянному улучшению сервисных процессов.

Методы диагностики и экспертизы объектов сервиса можно классифицировать на несколько групп. К качественным методам относятся методы наблюдения, опросы и анкетирование. К количественным относятся статистический анализ качественно-количественные исследования, экспертные методы и системное моделирование, тестирование услуг. (табл.7)

Документальное обеспечение является важным элементом процесса диагностики и экспертизы. Оно включает: процедуры и регламенты, документы, описывающие процедуры диагностики и экспертизы обслуживания, стандарты качества и правила их соблюдения. отчётность, документы, фиксирующие результаты диагностики и экспертизы. (включаются выводы о состоянии сервиса и рекомендациях по его улучшению), записи опросов клиентов, их мнений и замечаний, которые служат основой для последующего анализа. Исходными данными для диагностики и экспертизы могут выступать, аналитические записки экспертов, статистические отчёты и результаты их анализа, позволяющие составить картину состояния объекта сервиса [25].

Таблица 7 -Методы диагностики и экспертизы объектов сервиса [25, 29]

Метод	Содержание метода
Качественные методы	
Наблюдение	Систематическое наблюдение за процессами предоставления услуг, поведением клиентов и работой сотрудников. Позволяет выявить неформальные аспекты и возможные проблемы качества
Интервью и опросы	Сбор информации через прямое общение с клиентами и сотрудниками для оценки удовлетворённости и качества обслуживания. Используются как личные интервью, так и электронные опросы.
Количественные методы	
Статистический анализ	Обработка количественных данных, собранных о процессе сервиса (например, время ожидания, количество обращений), с использованием статистических методов для выявления закономерностей и эффективности работы.
Качественно-количественные исследования	Сочетание качественных и количественных методов для более глубокого понимания состояния объекта сервиса.
Экспертные методы	сбор мнений специалистов, обладающих опытом в области сервиса, для оценки различных аспектов качества обслуживания. Это можно осуществить через анкетирование или коллективные обсуждения
Системное моделирование	создание моделей сервисных процессов для анализа их эффективности и выявления узких мест. Используются программные средства для симуляции различных сценариев.
Тестирование услуг	Проведение тестов и контрольных сессий для оценки потребительских свойств услуг. Это может включать тайных покупателей, которые оценивают качество на всех уровнях сервиса
Методы с использованием технических и программных средств	
Технические средства	Оборудование для измерения времени обслуживания, анализаторы для изучения клиентских потоков и другие специальные устройства для оценки качества сервисов (например, системы для контроля очередей).
Программные средства	Программные решения для анализа данных, мониторинга качества обслуживания, CRM-системы для управления взаимоотношениями с клиентами.
Базы данных	Хранение информации о клиентах и их предпочтениях, а также о результатах предыдущих исследований для анализа и выявления трендов.
Системы отчётности	Программные решения, позволяющие автоматически генерировать отчёты о качестве услуг и делать выводы на основе собранных данных.
Прочие методы	
Стандарты и регламенты	Документы, содержащие критерии оценки качества сервисов. Могут использоваться методические рекомендации по проведению диагностики и экспертизы.
Услуги экспертов	Привлечение внешних консультантов для диагностики и аудита объектов сервиса позволяет получить независимую оценку и рекомендации по улучшению процессов.

Протоколы заседаний с экспертами являются значимыми, так как фиксируют мнения и рекомендации экспертов по вопросам диагностики и экспертизы

данного объекта сервиса. При диагностике и тем более экспертизы необходимо проверить регистрационные документы, лицензии и сертификаты, другие подтверждающие официальность и правомерность работы исследуемого объекта сервиса документы. Они могут пригодиться для оценки объекта сервиса и его соответствия стандартам. Например, сертификаты ISO, подтверждающие качество управления сервисом.

Презентация 5. Организация этапы и технология экспертизы и диагностики объектов сервиса

Вопрос 1. Организация и технология диагностирования и экспертизы объектов сервиса

Вопрос 2. Этапы проведения, требования к экспертизе и экспертам

Вопрос 3. Структура и содержание экспертного заключения и оценки

Экспертиза и диагностика объектов сервиса — важнейшие инструменты для эффективной работы объектов сервиса, предотвращения их банкротства.

Данные инструменты крайне необходимы для обеспечения безопасности, качества и соответствия нормативным требованиям оказываемых услуг. Однако организация экспертизы и диагностики объектов сервиса требуют соблюдения методологии на всех этапах, от подготовки до формирования экспертного заключения.

Организация процесса экспертизы и диагностики основывается на создании регламента, определяющего методы, сроки и порядок выполнения работ. Технология включает несколько ключевых элементов: анализ технической документации, история эксплуатации, визуальный осмотр объекта, использование оборудования для диагностики состояния объекта (ультразвук, спектрометры, тепловизоры). К экспертизе предъявляются строгие требования: объективность, соответствие нормативам и комплексный подход

Этапы и технологии экспертизы и диагностики объектов сервиса обеспечивают надёжность и безопасность их эксплуатации. Для успешной реализации

процесса экспертизы и диагностики объектов сервиса необходимы квалифицированные специалисты и доступ к современным диагностическим средствам. Высокое качество выполненной работы по диагностике и экспертизе объекта сервиса обеспечивается такими факторами, как соблюдение регламента и этапов данной работы. Профессионализм экспертов позволяет выдать такие результаты экспертизы или диагностики, которые будут способствовать улучшению обслуживания клиентов на объекте сервиса и предотвращению рисков банкротства или убытков.. Для этого эксперты должны постоянно повышать свою квалификацию, обогащаться передовыми практиками и проявлять независимыми от руководства проверяемой фирмы. Эксперты обязаны придерживаться профессиональной этики и действовать строго в рамках правового поля.

Экспертиза и диагностика проходят в три этапа: составление программы работ, сбор документации, определение методов исследования; собственно, проведение осмотров, диагностики и анализа (включает тестирование параметров объекта, изучение дефектов); составление отчёта, выводы и рекомендации по устранению выявленных проблем. Экспертное заключение является итоговым документом, который фиксирует результаты экспертизы и диагностики. Его структура включает: информацию об объекте, цели и задачах экспертизы, описание проведённых исследований, методы диагностики, результаты измерений и анализ состояния объекта, выводы о состоянии объекта, рекомендации по устранению дефектов или продолжению эксплуатации, заключение. Оно должно быть детализированным, понятным и содержать чёткие аргументы, подтверждённые измерениями и расчётами [30].

Презентация 6. Экспертиза и диагностика финансово-хозяйственной деятельности объектов сервиса

Вопрос 1. Диагностика рентабельности объекта сервиса

Вопрос 2. Качество услуг и прибыльность объекта сервиса

Вопрос 3. Экспертиза финансового состояния и диагностика банкротства

Финансово-хозяйственная деятельность объектов сервиса напрямую влияет на их устойчивость и развитие. Экспертиза и диагностика этих аспектов позволяют выявить скрытые проблемы, оценить рентабельность, качество услуг и риски банкротства. Это ключевые инструменты для повышения эффективности управления. Рентабельность является основным показателем эффективности бизнеса. Ее диагностика включает анализ доходов, затрат и прибыли, а также расчёт коэффициентов рентабельности. Например,

- Рентабельность продаж показывает долю прибыли в выручке.
- Рентабельность активов измеряет эффективность использования имущества.
- Рентабельность инвестиций оценивает доходность вложенных средств.

Для объектов сервиса важно учитывать особенности отрасли, такие как сезонность спроса, затраты на обслуживание и уровень конкуренции. Тщательная диагностика рентабельности позволяет выявить слабые стороны бизнеса и разработать стратегию для их устранения.

Качество услуг напрямую связано с удовлетворённостью клиентов и, следовательно, с доходами объекта сервиса. Для оценки качества используются стандарты обслуживания, анализ отзывов потребителей и сравнение с конкурентами. Прибыльность определяется как разность между доходами и расходами. Ее диагностика включает анализ структуры доходов (основные и дополнительные услуги), контроль затрат (операционные, административные, маркетинговые), оптимизацию ценовой политики и стратегии привлечения клиентов. Улучшение качества услуг способствует увеличению лояльности потребителей и, как следствие, росту прибыли.

Финансовая экспертиза направлена на оценку платёжеспособности, ликвидности и устойчивости бизнеса. Она включает: исследование ликвидности (определяется соотношением активов и обязательств) оценку финансовой устойчивости (по доле собственного капитала в структуре активов), прогнозирование банкротства (прогнозируется на основании рассчитанных коэффициентов и Z-модели Альтмана). Диагностика банкротства позволяет заранее выявить риски финансовой несостоятельности и разработать антикризисные меры,

включая реструктуризацию долгов, снижение издержек или поиск дополнительных источников финансирования [31,34].

Презентация 7. Экспертиза и диагностика маркетинговой деятельности объектов сервиса

Вопрос 1. Сегментирование рынка объекта сервиса

Вопрос 2. Сетка доходов объекта сервиса

Вопрос 3. Рыночное позиционирование объекта сервиса

Экспертиза и диагностика маркетинговой деятельности объекта сервиса обеспечивают комплексный подход к анализу его рыночных возможностей. Сегментирование помогает лучше понять потребности клиентов, сетка доходов позволяет выявить прибыльные направления, а рыночное позиционирование укрепляет конкурентные преимущества. Эти процессы способствуют долгосрочному успеху и устойчивому развитию объекта сервиса. Результаты экспертизы и диагностики маркетинговой деятельности объектов сервиса позволяют выработать стратегии для усиления позиций на рынке, будь то улучшение качества услуг, ценовая политика или внедрение инноваций.

Бесспорно, эффективная маркетинговая деятельность является основой успешного функционирования объектов сервиса. Экспертиза и диагностика в этой сфере позволяют выявить возможности роста, оптимизировать маркетинговые стратегии и усилить конкурентные позиции.

Сегментирование рынка — это процесс разделения аудитории на группы с общими характеристиками и потребностями. Для объектов сервиса важно учитывать: местоположение клиентов, его возраст, доход, профессия, интересы, ценности и поведенческие аспекты (частота посещений, уровень лояльности).

Грамотное сегментирование позволяет объекту сервиса предлагать персонализированные услуги и разрабатывать маркетинговые кампании, ориентированные на конкретные группы потребителей, что повышает их эффективность.

Сетка доходов — это структура источников дохода, позволяющая оценить, какие направления деятельности приносят наибольшую прибыль. Для диагно-

стики доходов объекта сервиса анализируются:

- основные услуги (например, обслуживание клиентов, аренда помещений).
- дополнительные услуги (продажа сопутствующих товаров, платные мероприятия).
- маржинальность каждого направления.

Экспертиза сетки доходов помогает выявить нерентабельные или слабо-развитые области, которые можно оптимизировать или заменить. Это способствует повышению общей доходности объекта сервиса.

Рыночное позиционирование — это восприятие объекта сервиса в глазах потребителей относительно конкурентов. Успешное позиционирование основывается на уникальных преимуществах, которые выделяют объект среди конкурентов. Для экспертизы и диагностики используются: для выявления сильных и слабых сторон, возможностей и угроз - WOT-анализ; для изучения рыночных предложений, цен и качества услуг конкурентов анализируют конкурентную среду; а для оценки репутации делают сбор отзывов клиентов и анализ их удовлетворённости [38].

Презентация 8. Экспертиза и диагностика методов, видов и технологии обслуживания, управления персоналом объекта сервиса

Вопрос 1. Экспертиза и диагностика методов и видов обслуживания

Вопрос 2. Экспертиза и диагностика технологии обслуживания

Вопрос 3. Экспертиза и диагностика управления персоналом

Эффективное обслуживание и управление персоналом являются ключевыми элементами успешной работы объектов сервиса. Проведение экспертизы позволяет выявить недостатки, такие как низкий уровень персонализации или неудовлетворённость клиентов, и предложить улучшения. Экспертиза и диагностика этих процессов помогают повысить качество услуг, оптимизировать технологии обслуживания и укрепить мотивацию сотрудников.

Диагностика проводится с целью выявления пробелов в компетенциях

персонала, для выявления причин низкого уровня мотивации или при проблемах с организацией труда. На основании этих данных можно разрабатывать программы повышения квалификации, внедрять мотивационные схемы и улучшать условия работы.

Методы и виды обслуживания зависят от специфики объекта сервиса и категории клиентов. Например, экспертиза индустрии гостеприимства включает: анализ методов обслуживания, то есть изучение, применяются ли индивидуальный, стандартизированный или смешанный подходы, и диагностику видов обслуживания. Это оценка полноты предоставляемых услуг: основной сервис (например, приём заказов) и дополнительные услуги (доставка, бонусные программы). Технология обслуживания охватывает весь процесс взаимодействия с клиентом — от первого контакта до завершения услуги. Диагностика направлена на: оценку этапов процесса обслуживания (подготовка, предоставление услуги, завершение), анализ используемых инструментов (применяются ли современные технологии, такие как CRM-системы, электронные кассы или приложения для клиентов), оценку скорости и удобства обслуживания (определение времени ожидания клиента, доступности информации о предоставляемых услугах). Результаты такой диагностики помогают сократить временные затраты, внедрить инновационные технологии и улучшить общую организацию обслуживания [35]. Управление персоналом играет ключевую роль в качестве предоставляемых услуг. Экспертиза его управления включает: анализ квалификации сотрудников (соответствие знаний и умений персонала требованиям должности), диагностика мотивации (оценка удовлетворённости сотрудников рабочими условиями, системой вознаграждений и карьерными возможностями) и оценку управления кадрами, то есть оценку организации работы, графиков, менеджмента качества.

Презентация 9. Организация экспертизы и диагностики объектов в различных сферах сервиса

Вопрос 1. Экспертиза и диагностика на горнолыжных объектах сервиса

Вопрос 2. Экспертиза и диагностика общественного питания

Вопрос 3. Экспертиза и диагностика гостиничного, авто- и экскурсионного сервиса

Организация экспертизы и диагностики объектов сервиса в различных сферах позволяет гарантировать качество, безопасность и комфорт для клиентов. Горнолыжные курорты требуют внимания к техническим аспектам, общественное питание — к санитарным нормам, а гостиничный и экскурсионный сервис — к организации обслуживания. Эти меры способствуют развитию бизнеса и повышению удовлетворённости потребителей [27].

В зависимости от сферы сервиса применяются специфические подходы и методы оценки.

Горнолыжные объекты требуют особого внимания к вопросам безопасности и качества предоставляемых услуг. Основные направления диагностики включают: экспертиза подъёмников, состояние покрытия трасс, наличие предупреждающих знаков, оценку систем спасения, подготовки персонала и наличия медицинских пунктов, анализ уровня обслуживания в прокатных пунктах, кафе и местах проживания [27].

Экспертиза горнолыжных объектов помогает минимизировать риски для клиентов и повысить их доверие к сервису.

Для объектов общественного питания ключевым является соблюдение стандартов качества и санитарно-гигиенических норм. Основные аспекты диагностики включают:

- качество продуктов и приготовления пищи (это анализ свежести ингредиентов, соответствия технологическим картам и нормам),
- соблюдение санитарных норм (то есть экспертиза состояния кухонного оборудования, помещений и персонала на соответствие нормативам),
- организация обслуживания клиентов: оценка времени ожидания, профессионализма сотрудников и удобства системы заказа.

Результаты диагностики позволяют улучшить качество питания, сократить риски нарушений и повысить конкурентоспособность заведения.

Диагностика гостиниц, автосервиса и экскурсионных услуг и сходит из того, что клиентам данных сервисных организаций важны комфорт, надёжность. Необходимо провести диагностику удовлетворенности потребностей гостей отелей и гостевых домов. Особенно это значимо для международного туризма, так как зарубежные гости требовательны к комфорту более россиян [33]. В свете нововведений в законодательной сфере на первый план для гостиничного дела встают вопросы их сертификации. Чем выше будет оценён отель в процессе экспертизы, тем более высокий разряд он получит. Законодательно установлено, что присвоение класса или разряда и туристов и гостей отелей производится по результатам экспертизы.

В индустрии гостеприимства экспертизе подвергают гостиничный сервис, который диагностируют а предмет уровня комфорта номеров, состояния инфраструктуры (лифты, сантехника), качества уборки и работы персонала.

Не менее актуальными остаются вопросы диагностики предприятий автосервиса. Дело в том, что некачественное проведение технического обслуживания транспортных средств может стать причиной дорожно-транспортных происшествий (ДТП), увечий и гибели людей, что попадает под соответствующие статьи действующего законодательства [7]. Необходимо выполнить диагностику технического состояния транспорта, диагностику и экспертизу графиков работы и маршрутов, безопасности перевозок. При ДТП может потребоваться автотранспортная экспертиза [19, 21].

Для экскурсионного и туристского сервиса необходима оценка профессионализма гидов, содержания маршрутов, качества транспорта и удобства для участников. Диагностика деятельности туристских фирм, организаторов экскурсий позволяет избежать несчастных случаев на маршрутах [27].

Комплексная экспертиза в этих направлениях помогает выявить слабые места и разработать меры для повышения качества обслуживания [25].

К р а т к о е с о д е р ж а н и е м а т е р и а л а
д и с ц и п л и н ы

М о д у л ь «Т е о р и я э к с п е р т и з ы и
д и а г н о с т и к и о б ь е к т о в с е р в и с а»

Тема 1. Основные понятия экспертизы и диагностики объектов сервиса

Вопросы:

- 1) Актуальность экспертизы и диагностики в сервисной деятельности
- 2) Характеристика объектов и систем сервиса как объектов экспертизы и диагностики
- 3) Термины и определения дисциплины «Экспертиза и диагностика объектов сервиса»

1) Актуальность экспертизы и диагностики объектов сервиса обусловлен ростом платёжеспособного спроса населения Российской Федерации. Этот рост позволяет обеспеченным гражданам не только довольствоваться приобретением товаров и ограниченного количества обязательных услуг (коммунальных, ресурсных, медицинских), но и приобретать туристские путёвки для зарубежных путешествий, пользоваться услугами ресторанов и гостиниц, СПА-салонов, обслуживать свои автомашины в автосалонах, а сложную бытовую технику – в специализированных центрах, арендовать недвижимость для отдыха за рубежом курортах, нанимать персонал для обслуживания собственного домовладения или усадьбы.

Спрос на сервис порождает рост предложений услуг, для развития индустрии, которых требуется качественная работа персонала объектов сервиса. Добиться качества услуг позволяет экспертиза и диагностика [28].

Также экспертиза позволяет точно соблюдать требования действующего законодательства за счёт своевременного выявления наметившихся отклонений в технологии сервиса от требований закона. Тема также актуальна в связи по-

тому что:

- 1) для повышения конкурентоспособности объектов сервиса нужны показатели высокого уровня обслуживания;
- 2) требуется квалифицированный управленческий труд для обеспечения выживания предприятия сервиса в условиях финансовых санкций;
- 3) необходим учёт тенденции развития рынка сервисных услуг для своевременного управления изменениями;
- 4) своевременная диагностика финансового состояния объекта сервиса позволяет повысить его маржинальность и финансовую устойчивость.

В связи с этим тенденции развития объектов сервиса можно охарактеризовать следующим образом (табл.8).

Таблица8 – Тенденции развития сервисной деятельности

№	Развитие доставки и кейтеринга, клиринга
1	Расширение сфер деятельности экосистем и маркетплейсов
2	Рост требовательности потенциальных гостей и клиентов
3	Недостаток компетенций у работников сервисной отрасли
4	Неравномерность развития сервиса по сегментам рынка и локациям
5	Несовершенство законодательного регулирования
6	Недостаточный уровень сервиса по сравнению со странами Европы.
7	Освоение новых для России видов сервиса как рентабельного бизнеса.

Уровень обслуживания должен соответствовать требованиям гостей объекта сервиса (клиентов). Требования клиентов объекта сервиса, к примеру, предприятия общественного питания, может выражаться [25]:

- скоростью подачи напитков и блюд (менее десяти минут);
- компетентностью персонала заведения, которым желательно демонстрировать обширные познания в области кулинарии, правильном питании, должном сочетании напитков и блюд;
- скрупулёзностью соблюдения норм санитарии и гигиены;
- необходимостью предоставления дополнительных сервисных услуг.

Своевременная и систематическая экспертиза и диагностика сервисной деятельности предприятий, оказывающих услуги, на соответствие предъявляе-

мым требованиям, позволяет уловить тенденции рынка, своевременно диверсифицировать или модифицировать свою хозяйственную деятельность, управлять изменениями.

2) *Характеристика объектов и систем сервиса.*

Согласно стандарту ГОСТ Р 50646–2012 «Услуги населению. Термины и определения», услуга (service) представляет собой результат прямого взаимодействия между исполнителем и потребителем, а также результат самостоятельной работы исполнителя, направленной на удовлетворение потребностей клиентов [15]. При проведении экспертизы и диагностики объектов сервиса важно акцентировать внимание на профессионализме этой деятельности, которая обеспечивает удовлетворение потребностей клиентов, а также на соблюдении определённых правил или стандартов [15, с.24] (табл. 9).

Таблица 9 - Аналитическая матрица для диагностики профессионализма сервиса

Диагностируемый показатель	Наличие или отсутствие +, -	Резюме
обязательность предложения сопутствующих услуг		
ненавязчивость использования услуг		
гибкость сервиса, что предполагает большой набор сервисных мероприятий, мероприятий обслуживания, дающих возможность выбора		
удобство сервиса (сервис должен устраивать клиента, покупателя, то есть предоставляться в том месте и в то время, которое удобно, в первую очередь, клиенту)		
адекватность сервиса, учитывающей технический уровень производства и в то же время способствующей созданию оригинальных технических решений для технологии сервиса		
информационная отдача сервиса, так как к сервисной информации должны внимательно прислушаться руководители предприятий		
разумная ценовая политика в сфере сервиса		
гарантия соответствующего обслуживания, ни в коем случае клиент не должен обслуживать себя сам		

Профессионализм в области предоставления услуг играет ключевую роль в успешной реализации сервисных процессов. Он включает в себя знание особенностей потребностей клиентов, навыки эффективного общения и способность быстро реагировать на возникающие запросы и проблемы. Поэтому, при

экспертной оценке и диагностике объектов сервиса, важно учитывать ниже перечисленные аспекты. Необходимо оценивать качество предоставляемых услуг по различным критериям, таким как надёжность, доступность и скорость обслуживания. Качество непосредственно влияет на удовлетворённость клиентов и, следовательно, на репутацию организации.

Диагностированию подлежит обратная связь от клиентов. Выполняется сбор и анализ отзывов клиентов помогает выявить сильные и слабые стороны предоставляемых услуг. Обратная связь позволяет организовать процесс улучшения на основе реальных ожиданий и переживаний потребителей.

Обучение и развитие сотрудников – это постоянное профессиональное развитие работников сервиса. Обучение новым методам обслуживания и взаимодействия с клиентами способствует повышению общего уровня сервиса и удовлетворённости потребителей.

Эффективное управление процессами, связанными с предоставлением услуг, включает в себя оптимизацию рабочих потоков, уменьшение циклов обслуживания и внедрение инновационных решений, может заметно повысить конкурентоспособность (табл. 9).

Внедрение современных технологий и автоматизированных систем для управления сервисными процессами позволяет сократить временные затраты, повысить точность и обеспечить более высокий уровень удовлетворённости клиентов.

Результаты экспертизы и диагностики позволяют:

оптимизировать персонал, состав технологического оборудования и технических средств с учётом ассортимента, запросов рынка, качества услуг;

- усовершенствовать организацию контактной зоны для общения с потребителем услуги;

- набрать сотрудников, обладающих необходимыми психофизиологическими способностями для работы с потребителями [28].

Экспертиза и диагностика объектов сервиса регулируется нормативными актами, в частности, подпадает под действие Федеральных законов Российской

Федерации «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» [9], «Об экологической экспертизе» [6], «Об оценочной деятельности в Российской Федерации» [8] и др. Термины и определения сервисной деятельности изложены в государственных стандартах [13-15]

ГК РФ [2, Ст. 84.] определила следующее: «Под экспертизой понимается контрольное (надзорное) действие, заключающееся в проведении исследований по вопросам, разрешение которых требует специальных знаний в различных областях науки, техники, искусства или ремесла и которые поставлены перед экспертом или экспертной организацией инспектором в рамках контрольного (надзорного) мероприятия в целях оценки соблюдения контролируемым лицом обязательных требований. Конкретное экспертное задание может включать одну или несколько из следующих задач экспертизы: 1) установление фактов, обстоятельств; 2) установление тождества или различия; 3) установление объективных свойств и состояний имеющихся в наличии образцов; 4) проведение оценки образца на соответствие заданным критериям; 5) установление соответствия образца существующим принципам и нормам права; 6) установление соответствия образца заданной системе нормативно-технических требований; 7) установление последствий изменения образца по заданной программе его развития». По законодательству: «Экспертиза осуществляется экспертом или экспертной организацией по поручению контрольного (надзорного) органа. Обязанность отбора, удостоверения и представления на экспертизу образцов лежит на контрольном органе, если иное не установлено положением о виде контроля [2, 7]. В соответствии с имеющимися нормативными актами, объекты сервиса классифицируются на направления и виды. Направления экономической деятельности определены в классификаторе ОКВЭД и представлены следующими группами услуг: общественное питание; сервис гостеприимства; автосервис; бытовые услуги населению; сервис недвижимости: туристско-экскурсионный сервис; социальный сервис; информационный сервис: медицинские услуги: услуги торговли и др. Общая характеристика объекта сервиса на примере общественного питания (рис. 1). Эффективность работы объекта сервиса зависит

от организационно-управленческой деятельности руководителей. Организация обслуживания – значимый элемент функционирования объектом сервиса.

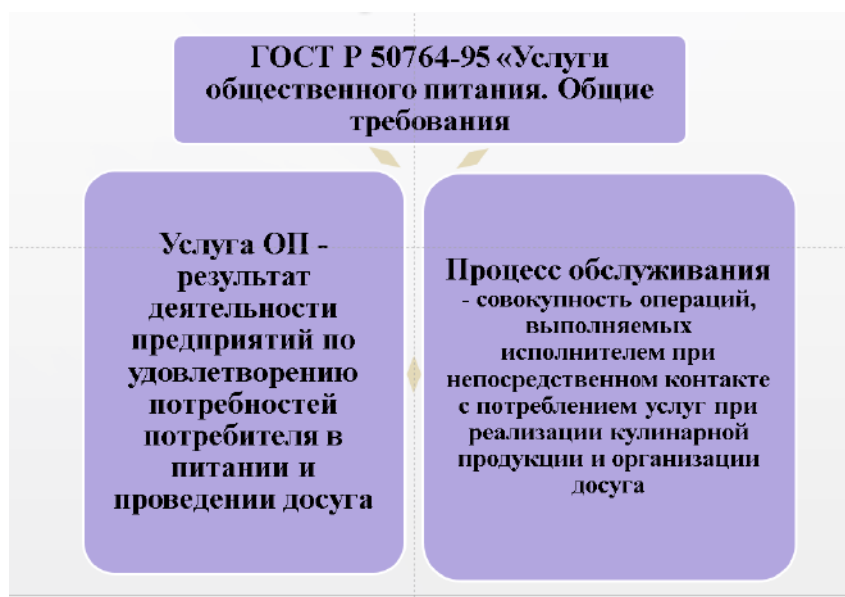


Рисунок 1- Общая характеристика системы сервиса на примере общепита

Организационно-управленческая работа включает: не только планирование и прогнозирование сервисной деятельности организации, маркетинговые исследования, но и диагностику финансов себестоимости услуг, экспертизу технологии на соответствие нормативным актам.

Услуга как объект или система складывается из ряда подсистем (табл. 10).

Таблица 10 - Объект сервиса и его подсистемы

Подсистема	Содержание подсистемы
процесс обслуживания	совокупности операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуг при реализации кулинарной продукции и организации досуга
условия обслуживания	совокупности факторов, воздействующих на потребителя в процессе получения услуги
качества услуги	совокупности характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя
безопасность услуги	комплекса свойств услуги (процесса), при которых она под влиянием внутренних и внешних опасных (вредных) факторов оказывает воздействие на потребителя, не подвергая его жизнь, здоровье и имущество риску
Экологичность услуги	защиты окружающей среды от неблагоприятного воздействия свойств услуги, продукции; свойства продукции, услуг, при которых оказывается воздействие на окружающую среду, без риска для неё

Экспертиза и диагностика объектов сервиса должны основываться на комплексном подходе, учитывающем как элементы профессионализма, так и строгое соблюдение норм и стандартов. Это обеспечит создание эффективной и клиенто-ориентированной сервисной среды, способствующей удовлетворению потребностей пользователей и повышению конкурентоспособности организации.

3) Термины и определения дисциплины «Экспертиза и диагностика объектов сервиса»

Дисциплина «Экспертиза и диагностика объектов сервиса» охватывает несколько ключевых понятий и терминов, которые необходимы для понимания процессов оценки и анализа в сфере услуг. Дисциплина «Экспертиза и диагностика объектов сервиса» охватывает все перечисленные аспекты, позволяя формировать системное представление о качестве и эффективности предоставляемых услуг, а также о возможностях их улучшения. Ниже приведены основные термины и их определения:

Экспертиза — это процесс систематической оценки, анализа и проверки различных характеристик объекта (в данном случае, объекта сервиса) с целью определения его качества, соответствия установленным стандартам или требованиям. Экспертиза может быть, как предварительной, так и последующей и выполняется специалистами, обладающими определёнными знаниями и опытом в данной области.

Экспертная оценка. Например, определение критериев оценки: Это могут быть технические, экономические, социальные или экологические параметры, в зависимости от типа услуги.

Оценка услуги осуществляется путём сравнения с аналогичными предложениями на рынке или с установленными стандартами.

На основании полученной информации формируются рекомендации для улучшения качества услуги или изменения условий предоставления.

По итогам экспертизы составляется отчёт, который включает результаты оценки, выводы и рекомендации.

Диагностика объекта сервиса — это процесс регулярного изучения и анализа всех аспектов работы объекта (например, конкретного сервиса или услуги) с целью выявления его текущих характеристик, проблемных зон и возможностей для улучшения. Этот процесс включает в себя оценку как внешних, так и внутренних факторов, влияющих на качество предоставляемых услуг.

Определение услуг согласно ГОСТ 50646–94: «деятельность или действие, которые одновременно создаются и потребляются. Услуги могут быть как материальными, так и нематериальными и могут включать в себя различные аспекты взаимодействия между исполнителем и потребителем». Определение охватывает широкий спектр отраслей, от обслуживания в ресторанах до консультирования и ремонтов.

Исполнитель услуги — это физическое или юридическое лицо, которое предоставляет услуги потребителю. Исполнитель несёт ответственность за качество предоставляемых услуг и должен следовать установленным стандартам и требованиям. Возможности исполнителя включают, но не ограничиваются, навыками, знаниями и ресурсами, необходимыми для реализации услуги.

Услуги выполняются на основе определённых условий и с соблюдением установленных стандартов качества. Процесс выполнения услуги может включать несколько этапов: от первичной консультации и обсуждения требований до реализации услуги и последующего обслуживания. Важно, чтобы услуги выполнялись эффективно и с высоким уровнем удовлетворённости клиентов.

Потребитель — это физическое лицо, которое заказало или намеревается получить услуги. Их также называют клиентами, персонами СПА-салона, покупателями торговой сети, заказчиками услуг, посетителями ресторана, туристами, отдыхающими, получателями медицинских услуг, пользователями сауны и т.п. [25]

Согласно ГОСТ Р 50764–95 услуга общественного питания – это результат деятельности предприятий и граждан-предпринимателей по удовлетворению потребностей потребителя в питании и проведении досуга.

Услуга – ключевой объект сервиса. Однако она может состоять из опций

(составляющих элементов услуги). Например, проживание в отеле с питанием или без. Каждая опция, в свою очередь также есть объектом управления сервисом. Система услуг объекта сервиса должна единой систему организации и технологии сервисной деятельности. Поэтому при экспертизе и диагностике они исследуются в комплексе. Например, делается комплексный анализ сервисной деятельности как хозяйственной. К дополнительным элементам комплексной экспертизы относят экспертизу и диагностику технологии, организации, бизнес-процессов, сырья, материалов, полуфабрикатов; документации; маркетинга, меню, дизайна, ценообразование; правила обслуживания и др. соответственно специфике объекта сервиса [25].

Тема 2 Гражданско-правовое обеспечение экспертизы и диагностики объектов сервиса

Вопросы

1. Действующее законодательство в сфере сервиса.
2. Подзаконные правовые нормы экспертизы и диагностики сервиса
3. Сертификация объектов сервиса

1) Действующее законодательство в сфере сервиса. Кодексы и федеральные законы. Деятельность любого предприятия, в т. ч. и предприятия сервиса регулируется Гражданским [2] и Трудовым Кодексами РФ. Конкретно предприятия сервиса: федеральными законами ФЗ №29 [4], ФЗ № 52 [5], ФЗ № 54 [6], ФЗ № 87 [8], ФЗ № 294 [10], ФЗ № 2300-1 [11].

Законодательное регулирование сервиса осуществляют: Кодексы и Федеральные законы: ГК РФ, ГПК РФ [3], ФЗ №248-ФЗ [9], ФЗ №73-ФЗ [7], Постановления Правительства России, государственные стандарты [13-17], Приказы министерств и агентств, нормативные акты субъектов федерации, СанПин, СНИПы, Локальные акты и ТУ. «Объектами исследований являются вещественные доказательства, документы, предметы, животные, трупы и их части, образцы для сравнительного исследования, а также материалы дела, по которому производится судебная экспертиза. Исследования проводятся также в отношении живых лиц (далее также - лицо)» [7]. Государственным судебным экспертом является аттестованный работник государственного судебно-экспертного учреждения, производящий судебную экспертизу в порядке исполнения своих должностных обязанностей (рис. 2).

2) Другие источники правового регулирования экспертизы и диагностики сервиса. Нормативный документ (НД) – документ, содержащий правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определённых видов деятельности или их результатов, и доступный широкому кругу потребителей (пользователей).

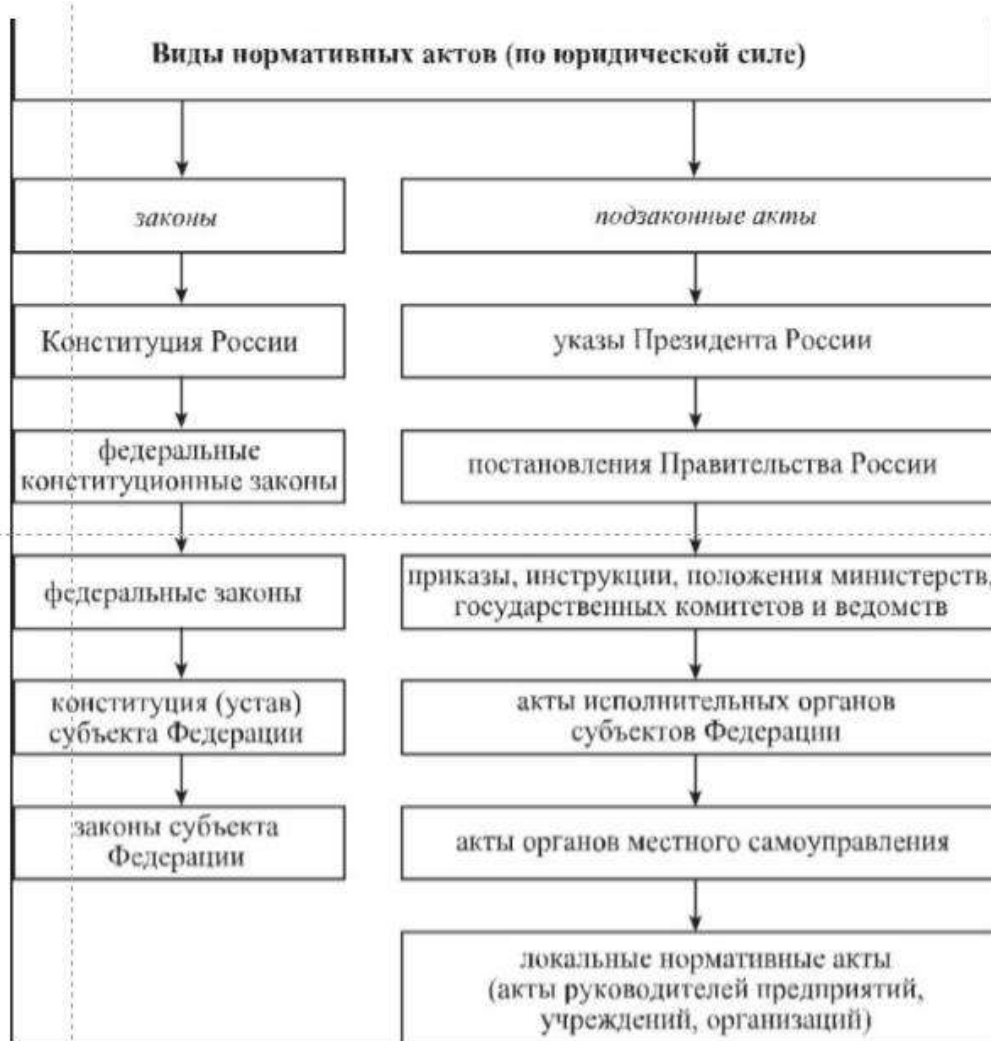


Рисунок 2 – Иерархия законодательных актов по силе действия

«Принципиальное отличие нормативных документов от технических и технологических заключается в том, что они содержат общие нормы, правила и характеристики для одноименных объектов экспертизы, которые регламентируются как обязательные или рекомендательные» [7].

Постановление Пленума ВАС РФ постановил, что «экспертиза может проводиться как в государственном судебно-экспертном учреждении, так и в негосударственной экспертной организации, либо к экспертизе могут привлекаться лица, обладающие специальными знаниями, но не являющиеся работниками экспертного учреждения (организации)» [16]. При этом «Суд не может отказать в проведении экспертизы в негосударственной экспертной организации, а равно лицом, обладающим специальными знаниями, но не являющимся

работником экспертного учреждения (организации), только в силу того, что проведение соответствующей экспертизы может быть поручено государственному судебно-экспертному учреждению». Нормативные документы определяют, что экспертиза должна быть объективной, компетентной, независимой, системной, эффективной и безопасной [29, 38].

Объективность подразумевает предотвращение и/или устранение субъективных факторов в процессе проведения экспертных оценок. Компетенция экспертов формируется на базе их обучения в определённой области и накопленного опыта [29].

Независимость экспертов является ключевым аспектом, на котором основывается их способность к объективной оценке. Применение системного подхода является обязательным в любых экспертизах [29].

Принцип эффективности предполагает, что окончательные результаты экспертизы должны способствовать рациональному управлению процессом обслуживания. Безопасность тоже является одним из основополагающих принципов, на которых базируется данная экспертиза. Используемые квалифицированными экспертами методы позволяют получить точные и воспроизводимые оценки объектов сервиса. Однако важно учитывать, что экспертная оценка формируется на основе мнений нескольких специалистов, каждый из которых является не только экспертом в своей области, но и потребителем [38].

Санитарные правила и нормы (СанПиН) представляют собой нормативные документы, регулирующие санитарно-гигиенические требования к продукции, услугам, процессам производства, транспортировке, подготовке к продаже и реализации. Соблюдение санитарных норм имеет особое значение для кулинарной продукции, производимой на предприятиях общественного питания, поэтому для этого сегмента разработан специальный комплекс СанПиН [18].

Строительные нормы и правила (СНиП) — это нормативные документы, которые устанавливают требования к функциональному назначению, эргономическим характеристикам, надёжности и безопасности зданий, сооружений или их отдельных элементов. СНиП могут использоваться экспертами при про-

ведении комплексной экспертизы, особенно тогда, когда технологические особенности производственных помещений или зон обслуживания могут влиять на ключевые характеристики услуги [25].

3 Сертификация объектов сервиса

Сертификация (лат. *Sertifico*) представляет собой процесс подтверждения соответствия качественных характеристик товара установленным стандартам. Это также включает процедуру получения сертификата.

Объектами сертификации могут быть: продукция, работы (услуги), системы менеджмента и персонал. Процесс сертификации осуществляется между заявителем (изготовителем, потребителем или физическим лицом) и органом сертификации.

Экспертиза может подтвердить качество услугу или опровергнуть на основании сертификата.

К органам сертификации относятся:

- центральный орган сертификации;
- испытательная лаборатория;
- сертификационный центр.

Орган сертификации несёт ответственность за обоснованность и правильность выдачи сертификата. После его получения изготовитель отвечает за соответствие реализуемой продукции требованиям нормативных документов, которые проверялись в процессе сертификации.

Процедура сертификации включает несколько этапов: «проверка соответствия, подтверждение соответствия и инспекционный контроль, который может быть плановым или внеплановым». По результатам инспекционного контроля могут быть установлены следующие выводы: «Продукция продолжает соответствовать требованиям сертификата», «Продукция не соответствует требованиям сертификата, в этом случае орган сертификации либо приостанавливает действие сертификата, либо отменяет его, уведомляя об этом Госстандарт, производителя и потребителя». Известно, что «Существующие схемы сертификации

услуг предполагают оценку мастерства исполнителя и процесса выполнения работы, анализ состояния производства, а также оценку организации, предприятия и системы качества» [38].

Тема 3 Введение в теорию экспертизы и диагностики объектов сервиса

Вопросы

1. Концепция экспертизы и диагностики
2. Теория диагностирования
3. Модели экспертизы и диагностики

1) Концепция экспертизы и диагностики

Концепция экспертизы и диагностики включает в себя систематический подход к оценке и анализу объектов, процессов или услуг для определения их качества, безопасности и соответствия установленным нормам. Вот основные аспекты данной концепции:

- Определение факторов, влияющих на качество и безопасность.
- Обеспечение объективности и независимости экспертиз.
- Предоставление основанных выводов и рекомендаций.

Концепция экспертизы и диагностики предполагает использование стандартизированных методов исследования и анализа и применение современных инструментов диагностики, включая тестирование и инспекцию. Исследуются объекты экспертизы: продукты и услуги, их соответствие техническим и санитарным требованиям, системы менеджмента и процессы производства, эффективность и безопасность реализации услуг. Концепция экспертизы и диагностики предполагает взаимодействие с экспертами из различных областей.

Этапы экспертизы: не только сбор и анализ информации о рассматриваемом объекте, но и проведение испытаний и оценок. В итоге на основе полученных данных формируют заключения.

Концепция экспертизы и диагностики в целом направлена на повышение качества жизни и обеспечение безопасной среды, а также на оптимизацию про-

цессов и услуг в различных отраслях [38].

Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ) «Под экспертизой понимается контрольное (надзорное) действие, заключающееся в проведении исследований по вопросам, разрешение которых требует специальных знаний в различных областях науки, техники, искусства или ремесла и которые поставлены перед экспертом или экспертной организацией инспектором в рамках контрольного (надзорного) мероприятия в целях оценки соблюдения контролируемым лицом обязательных требований» [2, ст. 84]. Следовательно, основой теории экспертизы является ГК РФ, в котором законодатель определил состав и структуру процесса экспертизы [7]

- 1) установление фактов, обстоятельств;
- 2) установление тождества или различия;
- 3) установление объективных свойств и состояний имеющихся в наличии образцов;
- 4) проведение оценки образца на соответствие заданным критериям;
- 5) установление соответствия образца существующим принципам и нормам права;
- 6) установление соответствия образца заданной системе нормативно-технических требований;
- 7) установление последствий изменения образца по заданной программе его развития.

3. Экспертиза осуществляется экспертом или экспертной организацией по поручению контрольного (надзорного) органа.

4. Обязанность отбора, удостоверения и представления на экспертизу образцов лежит на контрольном (надзорном) органе, если иное не установлено положением о виде контроля.

5. При назначении и осуществлении экспертизы контролируемые лица имеют право: 1) информировать контрольный (надзорный) орган о наличии конфликта интересов у эксперта, экспертной организации;

- 2) предлагать дополнительные вопросы для получения по ним заключе-

ния эксперта, экспертной организации, а также уточнять формулировки поставленных вопросов;

3) присутствовать с разрешения должностного лица контрольного (надзорного) органа при осуществлении экспертизы и давать объяснения эксперту;

4) знакомиться с заключением эксперта или экспертной организации.

6. Экспертиза может осуществляться как по месту нахождения (осуществления деятельности) контролируемого лица (его филиалов, представительств, обособленных структурных подразделений) непосредственно в ходе проведения контрольного (надзорного) мероприятия, так и по месту осуществления деятельности эксперта или экспертной организации.

7. Время осуществления экспертизы зависит от вида экспертизы и устанавливается индивидуально в каждом конкретном случае по соглашению между контрольным (надзорным) органом и экспертом или экспертной организацией.

8. В случаях, предусмотренных положением о виде контроля, при невозможности транспортировки образца исследования к месту работы эксперта контрольный (надзорный) орган обеспечивает ему беспрепятственный доступ к образцу и необходимые условия для исследования.

9. Результаты экспертизы оформляются экспертным заключением» [2, 7].

Как отмечали ранее, согласно стандарту ГОСТ Р 50646–2012 «Услуги населению. Термины и определения», услуга (service) представляет собой результат прямого взаимодействия между исполнителем и потребителем, а также результат самостоятельной работы исполнителя, направленной на удовлетворение потребностей клиентов. При проведении экспертизы и диагностики объектов сервиса важно акцентировать внимание на профессионализме этой деятельности, которая обеспечивает удовлетворение потребностей клиентов, а также на соблюдении определённых правил или стандартов [15, 17, 18].

При проведении диагностики и экспертизы необходимо пользоваться установленными нормативными документами терминами [25]:

Потребитель — физическое лицо, приобретающее товары или услуги для личных, семейных и домашних нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.

Изготовитель — организация или индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

Исполнитель — организация, оказывающая услуги потребителям на основе возмездного договора.

Продавец — организация, осуществляющая продажу товаров потребителям.

Недостаток товара (работы, услуги) — несоответствие установленным требованиям закона, условиям договора или целям использования.

Существенный недостаток товара — такой недостаток, который не может быть устранён без значительных расходов или времени [25].

Законодательство о защите прав потребителей, включая Закон РФ «О защите прав потребителей», представляет собой «вертикальный» закон, который устанавливает основу для более 20 подзаконных актов. Эти нормативные акты формируют систему защиты прав потребителей, включая право на информацию, безопасность, выбор, удовлетворение базовых потребностей, качество товаров, защиту в суде и другие права [10].

Процедура диагностики является логическим продолжением контроля и направлена на определение состояния системы. Диагностика выполняет функцию индикатора неисправностей, повышая надёжность предоставления услуг. Техническая диагностика — важный элемент практически всех технологических процессов в сфере сервиса, включая бытовую технику и автосервис.

2) Теория диагностирования.

Диагностика (в переводе с греческого — «распознавать») подразумевает предварительный анализ состояния объекта или системы сервиса. Она выявляет факторы, влияющие на производственную и финансовую деятельность предприятия. Диагностика может проводиться регулярно и является необходимой для любого масштаба бизнеса.

В компаниях, где отсутствует постоянный анализ и установленные критерии оценки, часто выявляются лишь проблемы, но не определяется их локализация. Для решения проблем необходимо применять системный подход к диагностике и технологии.

Основой технической диагностики является теория надёжности, которая описывает способность объекта поддерживать параметры, необходимые для выполнения заданных функций. «Надёжность – свойство объекта сохранять во времени в установленных пределах значения всех параметров, характеризующих способность выполнять требуемые функции в заданных режимах и условиях применения, технического обслуживания, хранения и транспортирования» [19]. По ГОСТ: «Надёжность является комплексным свойством, которое в зависимости от назначения объекта и условий его применения может включать безотказность, долговечность, ремонтпригодность, сохраняемость или определённые сочетания этих свойств». . Аспектами надёжности считаются безотказность и ремонтпригодность. В рамках диагностики рассматриваются различные состояния объекта, включая исправное, неисправное и предельное. Объекты сервиса представляют собой технологические системы, которые включают в себя взаимосвязанные средства, предметы и исполнителей для выполнения определённых технологических процессов. Основные типы отказов можно разделить на функциональные, при которых прекращается выполнение основных функций, и параметрические, когда параметры выходят за допустимые пределы. Функционирование системы может сохраняться даже при параметрическом отказе, тогда как функциональный отказ приводит к полному прекращению работы. Средства диагностики технического оборудования фиксируют и измеряют характеристики объектов. В современности широко используется компьютерная диагностика [19, 21].

В теории диагностики состояние объекта оценивается с помощью набора параметров, определяющих его физические свойства в текущий момент. Оценка состояния осуществляется через функциональные параметры, которые отражают эксплуатационные показатели объекта сервиса.

Диагноз служит методом распознавания состояния без разборки объекта и служит основой для принятия решений о его использовании или ремонте. В диагностике сервиса выходные параметры сравниваются с нормативами, а состояние объекта оценивается по диагностическим сигналам — процессам, передающим информацию о состоянии элементов системы.

Диагностические сигналы характеризуются набором свойств, которые несут наибольшую информативную нагрузку. Процесс диагностики включает восприятие сигнала, выделение ключевых признаков и сравнение с нормативными показателями.

Диагностика играет ключевую роль в обеспечении качества услуг и надёжности сервисных предприятий. Понимание и применение диагностических методов позволяют выявлять проблемы, повышать функциональность объектов и обеспечивать эффективность бизнеса. Для успешного управления необходимо использовать системный подход к диагностике и диагностирование по отклонению (рис. 3), что способствует более глубокому анализу и своевременному реагированию на возникающие проблемы.

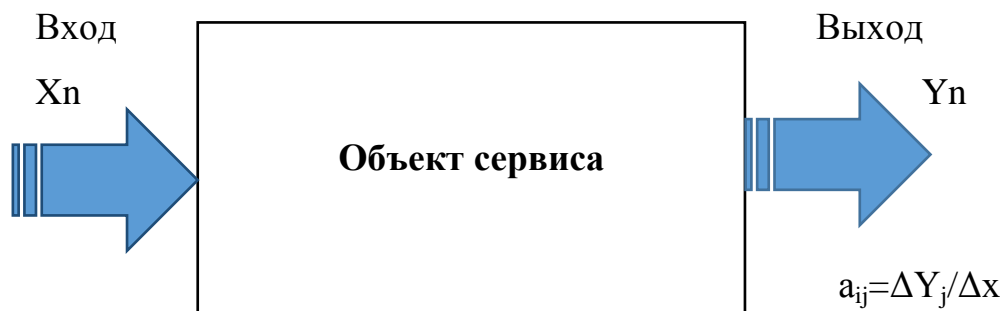


Рисунок 3 – Схема диагностирования по отклонениям выходных параметров

«Вопрос о разрешимости диагностической задачи сводится к вопросу о существовании системы решения уравнений относительно неизвестных параметров» состояния x_i .

$$y_1 = F_1(x_1, x_2, \dots, x_n)$$

$$y_2 = F_2(x_1, x_2, \dots, x_n)$$

$$\dots\dots\dots (1)$$

$$y_n = F_n(x_1, x_2, \dots, x_n)$$

В линейном случае система (1) превращается в систему линейных уравнений (2):

$$y_1 = a_{11}x_1 + a_{12}x_2 + \dots + a_{1n}x_n$$

$$y_2 = a_{21}x_1 + a_{22}x_2 + \dots + a_{2n}x_n$$

$$\dots\dots\dots (2)$$

$$y_n = a_{n1}x_1 + a_{n2}x_2 + \dots + a_{nn}x_n$$

Коэффициент $a_{ij} = \Delta Y_j / \Delta x_i$ является показателем чувствительности параметра сигнала Y_j к изменению параметра состояния x_i .

Система линейных уравнений (2) разрешима относительно x_i если ее определитель отличен от нуля, а функция F_i непрерывна и дифференцируема в области заданных аргументов.

Диагностика объектов сервиса представляет собой сложный и многогранный процесс, включающий в себя анализ качественных и количественных характеристик, контроль параметров, прогнозирование состояния и применение методов статистической оптимизации. Это все способствует созданию эффективной и надёжной системы обслуживания, способной удовлетворить потребности клиентов и соответствовать высоким стандартам качества.

В современном мире диагностика объектов сервиса играет важную роль в обеспечении качества и надёжности предоставляемых услуг. Она представляет собой косвенный метод измерения, который позволяет оценивать эффективность работы различных сервисов через анализ их ключевых характеристик. Такие характеристики могут быть как качественными, так и количественными, что обеспечивает комплексный подход к пониманию состояния объектов сервиса и их элементов. Качественные характеристики обычно связаны с оценкой таких аспектов, как уровень удовлетворённости клиентов, надёжность обслу-

живания и соответствие стандартам, в то время как количественные параметры могут включать измерения времени отклика, частоту отказов, а также количественные показатели производительности. Эти параметры имеют решающее значение для диагностики, так как способны определить текущее состояние объекта как в отдельности, так и в совокупности с другими элементами сервиса.

«Контролируемые параметры диагностики описываются несколькими важнейшими свойствами, такими как номинальные значения, область допустимых отклонений, зависимость от внешних условий, требуемая точность измерений и функциональные зависимости». Это позволяет создать стандарты, на основании которых осуществляется мониторинг функционирования объектов сервиса, а также их элементов. Например, для системы обслуживания клиентов важным параметром может стать время ожидания на линии, которое должно находиться в пределах установленных норм.

Каждый объект характеризуется множеством параметров, что делает диагностику многосторонним процессом. Параметры делятся на основные и вспомогательные. Основные параметры непосредственно определяют степень работоспособности объекта, в то время как вспомогательные параметры связаны с основными и помогают прояснить контекст их функционирования. Например, для сервиса по техническому обслуживанию автомобилей основные параметры могут включать частоту посещений клиентами и время выполнения обслуживания, а вспомогательные — степень выполнения технических требований и качество запчастей.

Для эффективного прогнозирования состояния объекта требуется обширная информация о его техническом состоянии. Это информация включает в себя данные о предыдущих оценках, результаты мониторинга, а также информацию о внешних факторах, которые могут влиять на производительность сервиса. Например, для диагностики состояния оборудования важно учитывать не только его текущие показатели, но и параметры рабочего окружения, которые могут вызвать потенциальные сбои или ухудшение качества обслуживания.

Метод статистической оптимизации активно используется в диагностике

объектов сервиса для выбора и анализа параметров. Он основывается на «... критерии максимизации вероятности отказа элементов и позволяет оптимизировать количество исследуемых параметров, устанавливая приоритеты их контроля». «Такой подход обеспечивает более рациональное распределение ресурсов и времени на диагностику, что в конечном итоге влияет на эффективность работы сервиса».

«Допуски параметров — это ещё один значимый аспект в процессе диагностики». «Они определяют максимально допустимые отклонения от номинальных значений, при которых работоспособность объекта остаётся на уровне, удовлетворяющем требованиям качества». «Допуски бывают как производственными, так и эксплуатационными. Производственные допуски определяют допустимые отклонения в процессе создания объекта», тогда как эксплуатационные — в процессе его работы. Соблюдение этих допусков позволяет обеспечить стабильность и надёжность функционирования объектов сервиса.

Для обеспечения работоспособности объекта сервиса отклонение выходных параметров в процессе функционирования должно оставаться в пределах допустимых значений. Если параметр выходит за границы допустимого, это приводит к диагностике отказа объекта. Например, если рентабельность опускается ниже нижней границы допуска в 10%, это считается отказом по параметру. Если объект сервиса прекращает работу из-за неустойчивого финансового состояния, это трактуется как функциональный отказ [19].

Тема 4. Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики

1. Принципы и виды экспертизы и диагностики
2. Средства экспертизы и диагностики
3. Методы экспертизы и диагностики

1) Принципы экспертизы и диагностики.

Авторы учебного пособия [25, 38] считают, что «при проведении экспертизы необходимо придерживаться определённых принципов» Авторы книги [29] выделяют «следующие ключевые принципы экспертизы. «объективности, компетентности, независимости, системного подхода, эффективности и безопасности» для потребителей и окружающей среды».

Экспертиза и диагностика являются важными инструментами в различных областях науки и практики, выступая основой для оценки состояния объектов, процессов и услуг.

Принципы, на которых базируются экспертиза и диагностика, определяют их эффективность и надёжность. Соблюдение изложенных ниже принципов позволяет обеспечить высокое качество выводов и рекомендаций, основанных на полученных данных. В данном разделе учебного пособия мы рассмотрим ключевые принципы, лежащие в основе экспертизы и диагностики.

Первый и, пожалуй, самый важный принцип экспертизы и диагностики — объективность. Это означает, что результаты оценки должны быть свободны от субъективных влияний и личных мнений экспертов. Для достижения объективности необходимо точно соблюдать установленные методики и стандарты. Правильный выбор инструментов и методов обеспечивает достоверность полученных результатов. Объективность позволяет гарантировать, что выводы экспертов будут справедливыми и основанными на фактических данных.

Второй по значимости принцип –компетентность экспертов. Он подразумевает, что эксперты должны обладать высоким уровнем знаний и опыта в своей области. Это касается как теоретических, так и практических аспектов. Квалифицированные специалисты, которые проводят экспертизу или диагностику,

должны быть способны правильно интерпретировать результаты и делать обоснованные выводы. Это особенно важно в сложных и высокотехнологичных областях, где ошибки могут иметь серьёзные последствия.

Третий принцип - системного подхода - предполагает, что при экспертизе и диагностике объекты сервиса рассматривают не изолированно, а в контексте системы, к которой они принадлежат. Необходимо учитывать взаимодействие различных факторов и компонентов, которые могут влиять на состояние объекта. Системный подход позволяет выявлять взаимосвязи и зависимости, что способствует более глубокому пониманию исследуемой проблемы.

Полной открытости в своих выводах и методах работы означает прозрачность экспертизы и диагностики. Прозрачность исследования услуги или обслуживания повышает уровень доверия к результатам экспертизы. Для обеспечения принципа прозрачности все этапы экспертизы должны быть задокументированы, а результаты логично представлены в соответствии с полученными данными. Такой подход к экспертизе и диагностике позволяет заинтересованным сторонам (клиентам, регулирующим органам, общественности) по оценить достоверность и обоснованность выводов экспертов.

Принцип эффективности говорит о том, что меры, принимаемые в результате экспертизы или диагностики, должны оказывать реальное влияние на улучшение состояния объекта или процесса. Окончательные выводы и рекомендации должны быть направлены на оптимизацию работы, устранение проблем и повышение качества. Эффективность подразумевает также минимизацию временных и материальных затрат на процесс экспертизы, что особенно важно в условиях ограниченных ресурсов и является ещё одним важным принципом, который стоит на переднем плане в процессе экспертизы и диагностики. В результате диагностики должно быть обеспечено, что предлагаемые решения и рекомендации не приведут к ухудшению состояния объектов и не создадут угрозу для людей, окружающей среды или экономики [25]

Принципы экспертизы и диагностики образуют базу, на которой строится успешная работа в области оценки качества и надёжности объектов, процессов

и услуг. Объективность, компетентность, системный подход, прозрачность, эффективность и безопасность позволяют обеспечить высокое качество экспертизы и диагностики, а также способствуют дальнейшему развитию данных областей. В современных условиях эти принципы становятся особенно актуальными, так как требования к качеству и безопасности услуг постоянно растут, а сложность технологий и процессов требует все более детального и ответственного подхода к их оценке и исследованию.

В современном обществе сервис играет ключевую роль в экономике и жизни людей. Он охватывает широкий спектр услуг, предоставляемых различными организациями и индивидуумами. Сервис можно классифицировать по разным критериям, среди которых выделяются четыре основных вида: жёсткий, мягкий, прямой и косвенный сервис. Каждое из этих направлений имеет свои особенности, функции и способы взаимодействия с клиентами.

Жёсткий сервис характеризуется высокими стандартами контроля и чётко определёнными процедурами. Он осуществляется в сферах, где точность, надёжность и строгое соблюдение норм имеют первостепенное значение. Примеры жёсткого сервиса включают в себя авиационные перевозки, банковские услуги и медицинскую помощь. В этих областях важна системность и структурность — от обслуживания клиентов до выполнения всех необходимых процедур и соблюдения законодательных норм. Клиенты ожидают от жёсткого сервиса не только качественного результата, но и гарантии соблюдения установленных стандартов.

В отличие от жёсткого, мягкий сервис акцентируется на эмоциональном восприятии клиентов и их удовлетворённости. Он чаще всего присутствует в таких сферах, как гостиничный бизнес, ресторанный сервис, развлекательные услуги. Здесь важны не только предоставляемые услуги, но и атмосфера взаимодействия, уровень персонализации и внимание к деталям. Мягкий сервис нацелен на создание комфортного окружения, что напрямую влияет на общее восприятие качества сервиса клиентами. Эти услуги более гибкие и адаптивные к потребностям клиентов, что делает их привлекательными на конкурентном

рынке. Прямой сервис включает в себя взаимодействие между клиентом и поставщиком услуг, которое происходит лицом к лицу или через непосредственные средства коммуникации. Примером прямого сервиса может служить работа консультантов в магазинах, туристические агентства или парикмахерские. Прямой сервис подразумевает оперативное разрешение вопросов и непосредственную обратную связь, что создаёт возможность для мгновенной адаптации предлагаемых решений к запросам клиентов и повышает общую удовлетворённость.

Косвенный сервис характеризуется тем, что клиент взаимодействует не с непосредственным исполнителем услуги, а с промежуточными структурами или средствами. Примеры косвенного сервиса включают в себя онлайн-сервисы, сервисные системы поддержки (например, call-центры), а также автоматизированные системы заказа. Здесь важна высокая степень автоматизации и использование технологий для управления процессами. Косвенный сервис часто приносит удобство и экономит время, однако может не всегда обеспечивать ту же степень персонализации, что и прямой сервис.

Помимо вышеуказанных типов, существует множество других классификаций, которые помогают понять многообразие сервисных услуг. Классификация по степени персонализации выделяет стандартизированные и индивидуализированные услуги. Стандартизированные услуги предоставляются по унифицированным протоколам, что обеспечивает предсказуемый результат, тогда как индивидуализированные услуги концентрируются на потребностях конкретного клиента и требуют более внимательного подхода.

Также можно выделить классификацию по степени вовлеченности клиентов в процесс оказания услуг. В этом контексте выделяются услуги с высокой, средней и низкой степенью вовлеченности. Услуги с высокой степенью вовлеченности требуют от клиента активного участия в создании ценности (например, обучение, ремонт автомобилей), тогда как услуги с низкой степенью вовлеченности предполагают более пассивный подход (например, доставка еды).

Классификация сервисов по содержанию деятельности является важным

инструментом для понимания многообразия услуг и их особенностей. Каждый из рассматриваемых видов — жёсткий, мягкий, прямой и косвенный сервис — выполняет свою уникальную роль в удовлетворении потребностей клиентов и вносит вклад в развитие экономики. В дополнение к этой классификации, другие системы могут более детально описывать разные аспекты сервиса, учитывая требования времени и особенности современного рынка. анализируя различные категории, компании могут адаптировать свои стратегии и повышать качество обслуживания, что в конечном итоге повлияет на конкурентоспособность и успех в бизнесе. Классификации помогают решать разнообразные экономические задачи.

Некоторые авторы отмечают, что в экономической литературе и классификаторах сегодня используется множество новых критериев, согласно которым предлагаются различные классификации услуг.

Сфера сервиса занимает важное место в экономике, предоставляя разнообразные услуги, которые удовлетворяют потребности населения и бизнеса. Функциональная классификация предприятий сервиса по видам деятельности помогает систематизировать и понять многообразие услуг, предлагаемых на рынке. В данном разделе рассмотрим пять ключевых категорий, таких как производственные, потребительские, профессиональные, распределительные (транспортно-экспедиционные, связи и торговли) и услуги личного характера.

Производственные предприятия в секторе сервиса предоставляют услуги, связанные с производственными процессами, а также монтажами, ремонтом и техническим обслуживанием оборудования.

К примеру, это могут быть предприятия, занимающиеся ремонтом автомобилей, машиностроительными заводами или предприятия, предоставляющие услуги по техническому обслуживанию и настройке промышленного оборудования. Эти предприятия обладают высокой квалификацией персонала и специализированным оборудованием, что позволяет им предлагать услуги, соответствующие высоким стандартам качества. Производственные предприятия занимаются не только выполнением работ, но и разработкой новых технологий и

методов, что способствует повышению общей производительности и эффективности.

Потребительские предприятия сосредоточены на прямом предоставлении услуг конечному потребителю. Это включает в себя все виды обслуживания, такие как рестораны, кафе, гостиницы, салоны красоты и фитнес-центры. Важной характеристикой этой категории является акцент на удовлетворении потребностей клиентов и создании комфортной атмосферы для них [19].

Клиент ориентированность, качество обслуживания и разнообразие предлагаемых услуг играют существенную роль в успехе сервисных предприятий. Руководство указанных организаций обязано внимательно следить за изменением потребительских предпочтений и, при необходимости, адаптировать оказание услуг к изменившимся требованиям. Такой подход позволит управлять изменениями и тем самым сохранять конкурентоспособность сервисной фирмы, сохранять свои позиции на рынке услуг.

Сервисные фирмы предоставляют специализированные услуги, требующие высокой квалификации и экспертизы. К сервисным фирмам, услуги которых должны оказываться высококвалифицированными специалистами, можно отнести входят юридические компании, консалтинговые фирмы, бухгалтерские и аудиторские фирмы, а также услуги в области медицины и образования. Перечисленные предприятия сервиса ориентированы на выполнение специфических задач, требующих глубоких знаний и навыков. Профессиональные услуги характеризуются высокими стандартами качества и ответственностью, так как ошибки могут привести к серьёзным последствиям для клиентов. Указанные выше сервисные фирмы не только предоставляют услуги, но и участвуют в развитии и внедрении новшеств в своей области [28].

Сервисные фирмы в сфере логистики охватывают широкий спектр услуг, связанных с перемещением товаров и управлением цепочками поставок. Прежде всего к ним относятся транспортно-экспедиционные компании, транспортные компании, логистические центры и экспедиторы, которые занимаются организацией перемещения грузов. Предприятия сервиса в сфере логистики обес-

печивают своевременную доставку товаров требуемой номенклатуры и качества в указанное заказчиком место, причём в срок, указанный заказчиком в договоре об оказании этих услуг. Коммуникационные компании, включая Интернет-провайдером и мобильных операторов, обеспечивают связь и информационные услуги для бизнеса и населения. Важность данной категории трудно переоценить, так, как только она способна обеспечить интеграцию и доступ к информации, которая является основой современного общества и бизнеса.

Торговые предприятия, в свою очередь, занимаются различными аспектами торговли, включая оптовую и розничную продажу товаров. Их успех зависит от способности удовлетворять потребности клиентов и эффективно управлять запасами.

Услуги личного характера относятся к категории, направленной на удовлетворение индивидуальных потребностей клиентов. К ним относятся парикмахерские, косметологические услуги, спортивные секции, услуги по организации досуга и развлечений. Фирмы, оказывающие перечисленные услуги, фокусируются на создании уникальной и персонализированной услуги для каждого клиента. Без оказания таких услуг современное общество себя не мыслит. Однако услуги личного характера требуют повышенного уровня клиентского обслуживания и постоянного учёта изменений в потребительских предпочтениях. Существует трудно продуцируемая необходимость создания доверительного взаимодействия между предоставляющим услуги работником сервисной фирмы и клиентом. Если такое взаимодействие будет достигнуто, клиент останется доволен и будет лоялен к фирме, оказавшей услуги [25].

Рассмотренная нами функциональная классификация предприятий сервиса по видам деятельности (на производственные, потребительские, профессиональные, распределительные и услуги личного характера) позволяет глубже понять структуру сферы услуг и их воздействие на экономику и общество в целом., каждая из которых играет свою уникальную роль в удовлетворении потребностей клиентов и обеспечении качественного обслуживания. Понимание этих категорий помогает компаниям разрабатывать стратегии, отвечающие тре-

бованиям рынка и способствующие их успешному развитию. Функциональная классификация помогает структурировать информацию об услугах и улучшить организацию предоставления сервисов, подстраиваясь под нужды потребителей. С

Соответственно, экспертиза будет разделяться на такие же виды. Экспертизу и диагностику можно классифицировать и по отраслевому признаку, используя для этого соответствующую классификацию видов сервис.

Следовательно, экспертиза может быть научной (экспертиза научно-исследовательских работ), культурной (экспертиза проектов сферы культуры), жилищной-строительной, информационно-коммуникационной, структур и организации управления, финансовой, торговой и продовольственной, автотранспортной, транспортной, спортивной, медицинской, а также судебной

Диагностика как предшественница экспертизы может присутствовать во всех этих отраслях. (рис. 4).



Рисунок 4- Классификация видов экспертиз по времени осуществления и объекту приложения [30]

«Средства, используемые в экспертизе и диагностике, делятся на две группы в зависимости от назначения: материально-технические средства и средства

информации об услуге». Экспертиза и диагностика являются ключевыми процессами в различных областях науки и практики, включая медицину, технику, экологию и многие другие сферы. Основной задачей этих процессов является оценка состояния объектов, выявление отклонений и предоставление основанных рекомендаций. Для достижения этих целей применяется широкий спектр средств, которые можно классифицировать по различным критериям, включая их назначение. В данном пункте мы рассмотрим основные группы средств, используемых в экспертизе и диагностике, и их применение [28].

Средства измерения представляют собой основную группу инструментов, используемых для получения количественных данных о состоянии объектов. Они могут включать в себя различные приборы, такие как:

измерительные устройства: это могут быть термометры, манометры, цифровые анализаторы и другие устройства, которые позволяют точно измерять физические параметры, такие как температура, давление, скорость и т.д., аналитические приборы: спектрофотометры, хроматографы и масс-спектрометры, используемые для химического анализа веществ и определения их состава.

Средства измерения обеспечивают точность и надёжность данных, что является основой для корректной экспертизы и диагностики.

Технические средства являются важной частью диагностики, особенно в таких областях, как машиностроение, электроника и строительство. К ним относятся:

диагностическое оборудование: устройства, позволяющие обнаруживать неисправности, такие как осциллографы, мультиметры и испытательные стенды.

компьютерные программы: специализированное ПО для моделирования процессов, анализа данных и визуализации результатов, например, CAD-системы и системы управления базами данных.

Эти технические средства позволяют повысить эффективность и скорость диагностики, а также выявлять проблемы на ранней стадии.

Методы тестирования представляют собой набор процедур и техник,

направленных на оценку состояния объектов. Они могут включать в себя:

деструктивные и не деструктивные методы: деструктивные методы (например, тестирование на прочность) предполагают разрушение или повреждение объекта, в то время как не деструктивные методы (такие как ультразвуковая или рентгеновская диагностика) позволяют изучать объект без его повреждения.

клинические и лабораторные методы: в медицине используются методы, такие как анализы крови, МРТ и рентгенография, для диагностики заболеваний и оценки состояния здоровья пациентов.

Методы тестирования обеспечивают детальное понимание состояния изучаемого объекта и его характеристик.

Методики анализа данных играют ключевую роль в интерпретации полученных результатов экспертизы и диагностики. Это анализ дисперсии, регрессионный анализ и методы корреляции, которые помогают выявлять тренды и зависимости в данных, а также качественные методы, такие как контент-анализ и интервью, которые используются для получения глубинного понимания проблем и выявления потенциальных решений. Эти методики позволяют трансформировать сырые данные в полезную информацию, на основе которой принимаются решения [27].

Документация и стандарты являются необходимыми средствами для обеспечения качества экспертизы и диагностики. К этой группе средств относятся:

- ГОСТы, техрегламенты и стандарты, которые задают требования к проведению экспертиз и диагностики, а также к методам измерения и оборудованию [13-18].

- Протоколы и отчёты: документы, в которых фиксируются результаты диагностики и экспертизы, а также рекомендации по дальнейшим действиям. Данная группа средств обеспечивает правовую и методологическую основу для проведения экспертизы, гарантируя, что все процессы будут соответствовать установленным стандартам. Средства, используемые в экспертизе и диагностике, играют незаменимую роль в обеспечении точности, надёжности и ка-

чества проводимых исследований. Каждая группа средств — будь то измерительные устройства, техническое оборудование, методы тестирования, методики анализа данных или документация и стандарты — вносит свой вклад в общую картину. Их правильное сочетание и применение значительно повышают эффективность работы экспертов и диагностов, а также способствуют достижению высоких стандартов в различных областях. Понимание и использование этих средств в совокупности с современными технологиями обеспечивают возможность решения сложных задач и улучшения качества предоставляемых услуг в сфере экспертизы и диагностики.

При экспертизе объектов и систем сервиса эксперты используют стандарты на услуги «Экспертная оценка товаров основывается на исследовании соответствия фактических значений показателей качества объектам требованиям стандартов или технических условий (ТУ). Эксперт должен обладать навыками работы со стандартами и принимает решение на основании сопоставления фактического качества с установленными требованиями» [29, 38].

СанПиН — это «нормативные документы, устанавливающие санитарно-гигиенические требования к продукции и услугам, а также к процессам производства и реализации. Соблюдение этих требований особенно критично для кулинарной продукции, производимой в общественном питании». СанПиН «включает требования к санитарно-гигиеническим режимам, рекомендациям для производственного персонала и указания по санитарно-бактериологическому контролю. Эти документы дополняют стандарты на продукцию и процессы» [13-15, 17-19]. Строительные нормы и правила устанавливают требования к функциональному назначению, эргономическим свойствам, надёжности и безопасности зданий и сооружений. Они могут использоваться экспертами при проведении комплексной экспертизы, особенно если технологические особенности помещений могут повлиять на основные характеристики предоставляемых услуг [24].

Методы экспертизы являются важными инструментами для достижения качественной и количественной оценки сервисной деятельности. Инструмен-

тальная часть методов экспертизы позволяет проводить глубокие исследования структуры услуги, используемых для обслуживания технологий и процессов. Объективные и эвристические, измерительные, регистрационные, органолептические и экспертные методы обеспечивают разнообразные подходы к анализу и принятию решений в качестве и безопасности продукции, процессов и услуг. Адекватное условиям исследования услуги применение указанных методов позволяет экспертам достигать надёжных и обоснованных результатов в своей деятельности. В конечном итоге, это способствует улучшению качества жизни и безопасности общества в целом.

Метод экспертизы представляет собой критически важный инструмент для проведения объективной оценки и анализа различных объектов, процессов и услуг. Он охватывает разнообразные методы и техники, используемые для получения информации и принятия информированных решений. Классификация методов экспертизы помогает лучше понять их особенности и назначение, а также даёт возможность выбора наиболее подходящих подходов в зависимости от специфики задачи.

В данном разделе мы рассмотрим более подробно классификацию методов экспертизы, такие как объективные и эвристические, измерительные, регистрационные, органолептические и экспертные (табл. 11).

Объективные методы экспертизы. включают в себя использование стандартизированных тестов, исследований и испытаний, то он позволит снизить влияние субъективных факторов на экспертизу и диагностику и добиться точности в оценке объекта сервиса.

В противоположность объективным методам, эвристические методы более гибкие и интуитивные. Инструментальные (измерительные) методы предполагают использование различных приборов и оборудования для измерения физических параметров, таких как температура, давление, длина, масса и т.п.

Таблица 11 – Классификация методов диагностики и экспертизы по содержательным признакам [30]

Методы	Содержание метода
объективные	основываются на анализе и представляют собой обычно количественные подходы, которые требуют точных измерений. Объективные методы обеспечивают высокую степень надёжности и воспроизводимости получаемых результатов
эвристические	основаны на использовании опыта, интуиции и знаний эксперта для анализа ситуации. Эвристические методы предназначены для поиска оптимальных решений в условиях неопределённости, когда на сервисной фирме данные могут отсутствовать или быть ограничены. Эвристические методы часто применяются в сложных и нестандартных ситуациях, где требуется творческий подход к анализу и принятию решений, опыт экспертов
Инструментальные	являются основным инструментом для получения количественных характеристик изучаемого объекта при проведении экспертизы и диагностики.
Регистрационные	фиксация результатов оценки, что обеспечивает возможность их дальнейшего анализа и проверки. Регистрационные методы включают в себя ведение документации, создание отчётов и протоколов, в которых отражаются все результаты проведённых испытаний и исследований услуг сервиса.
Органолептические	основаны на использовании чувств человека для оценки объекта. К ним относятся методы, предусматривающие оценку внешнего вида, запаха, вкуса, текстуры и других характеристик, которые могут быть восприняты органами чувств.
Экспертные	заключаются в использовании знаний и опыта специалистов для оценки объектов

Инструментальные методы обеспечивают точность и достоверность данных экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса. Используя результаты измерений приборами и датчиками, эксперты могут сделать обоснованные выводы о состоянии объекта сервиса или о характере оказываемых услуг, например, о качестве услуги. Измерительные методы могут быть основаны на регистрации данных для контроля процесса оказания услуги и отслеживания его изменения в динамике также он используется для создания репрезентативной базы данных, на основании которой можно проводить дальнейшие анализы и строить прогнозы. В некоторых случаях диагностики возможно использование регистрационных методов. Регистрационные методы позволяют обеспечить прозрачность процесса экспертизы. Результаты регистрации (например, количество клиентов за смену) служат основанием для последующих решений и действий руководства сервисной фирмы. Регистрация процесса оказания услуг

с применением технических средств позволяет предотвратить возможные споры и недоразумения, а также обеспечивает высокую степень ответственности всех участников экспертизы.

Органолептические методы экспертизы часто применяются в таких областях, как пищевая промышленность, косметология и парфюмерия, где важна качественная оценка продукта. Органолептические методы позволяют получить информацию о субъективных характеристиках объекта, которые могут быть недоступны при использовании только количественных методов. Однако следует учитывать, что результаты органолептических оценок могут варьироваться в зависимости от индивидуальных восприятий и предпочтений экспертов. Преимущества включают доступность и скорость оценки без необходимости специального оборудования.

Однако есть риск, что некоторые люди могут не воспринимать определённые ароматы или вкусы, что делает их непригодными для органолептической оценки. Экспертные методы являются важным компонентом диагностики в случае отсутствия достаточного количества объективных данных.

Эксперты делают умозаключения, исходя из своей интуиции и опыта. Экспертные методы могут включать в себя анкетирование, интервьюирование или обсуждения среди группы экспертов для достижения консенсуса по конкретным вопросам. Данные методы могут быть особенно полезными в ситуациях, требующих комплексной оценки, например, в области медицины или науки, где требуется синтез информации из различных источников и областей знаний.

Преимущества экспертных методов в том, что они позволяют принимать решения в ситуациях неопределённости. Они позволяют учитывать факторы, которые могут быть нерегулярными или недоступными для других методов. Однако недостатками являются субъективность, ограниченность применения и высокая стоимость. Тем не менее, поскольку экспертная оценка основывается на мнениях нескольких экспертов, она в определённой мере отражает мнения потребителей.

Литература к модулю для самостоятельного изучения и проработки

Нормативные источники

1. Гражданским Кодексом РФ,
2. Трудовым Кодексом РФ
3. ГПК РФ
4. ФЗ №29 от 02.01.2000г. (в редакции от 30.12.2008 г.) «О качестве и безопасности пищевых продуктов»,
5. ФЗ № 52 от 30.03.1999г. (в редакции от 22.12.2008г.) «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»,
6. ФЗ № 54 от 22.05.2003 г. (в редакции от 17.07.2009 г.) «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчётов с использованием платёжных карт»
7. ФЗ №73-ФЗ («О государственной судебной-экспертной деятельности в РФ».
8. ФЗ № 87 от 10.07.2001 «Об ограничении курения табака»
9. ФЗ №248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в РФ»;
10. ФЗ № 294 от 26.12.2008 г. (в редакции от 28.04.2009 г.) «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».
11. ФЗ № 2300-1 от 07.02.1992 (в ред. от 23.11.2009) «О защите прав потребителей».
12. ФГОС ВО (ОС ЮФУ) и ОП ВО по данному направлению подготовки: 43.03.01 – Сервис/
13. ГОСТ Р 1.4-92. Стандарты отраслей, стандарты предприятий, стандарты научно-технических, инженерных обществ и др. общественных объединений. Общие положения».
14. ГОСТ Р 1.0-92 «Государственная система стандартизации Российской Федерации. Основные положения (с изменениями № 1, 2, 3). Государственный

стандарт Российской Федерации Государственная система стандартизации Российской Федерации. Основные положения».

15. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения

16. ГОСТ Р 50764–95 «Услуги общественного питания. Общие требования»

17. Постановление Пленума ВАС РФ от 04.04.2014 N 23 "О некоторых вопросах практики применения арбитражными судами законодательства об экспертизе»

18. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 18.05.2010 N 58 (ред. от 10.06.2016) "Об утверждении СанПиН 2.1.3.2630-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность" (вместе с "СанПиН 2.1.3.2630-10. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы...").

19. СанПиН 2.1.3.2630-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность"

20. СНИП

21. ОКВЭД

Учебная литература

1. Крапива, Т.В. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса (на примере предприятий общественного питания): учеб. пособие / Т.В. Крапива, Л.А. Маюрникова, Н.И. Давыденко; Кемеровский технологический институт пищевой промышленности. – Кемерово, 2010. – 128 с.

2. Дорохин, Ю. С., Сергеев, А. Н., Ушаков, М. В., Сергеев, Н. Н., Гвоздев, А. Е., Медведев, П. Н., & Малий, Д. В. (2015). Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса.

3. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса: учебное пособие / О. В. Маковецкая-Абрамова, С. А. Силла, Л. В. Хорева, Е. М. Боденко. – СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2017. – 54 с.

3 Модуль: «Прикладные аспекты экспертизы и диагностики объектов сервиса»

Тема 5 Категории предприятий сервиса

- 1) Категориям предприятий общепита
- 2) Категориям предприятий автосервиса
- 3) Категориям сервиса гостеприимства
- 4) Категориям сервиса недвижимости
- 5) Категориям туристско-экскурсионного дела

1) Категории предприятий общепита

Постановлением Госстандарта России от 6 ноября 2001 года № 454-ст «О принятии и введении в действие ОВОД» объекты сферы общественного питания были включены в раздел Н «Гостиницы и рестораны», класс 55, а также в подклассы:

- 55.3 «Деятельность ресторанов»,
- 55.4 «Деятельность баров»,
- 55.5 «Деятельность столовых при предприятиях и учреждениях, и поставка продукции общественного питания» (группа 55.51 «Деятельность столовых при предприятиях и учреждениях»).

Кроме указанного документа, существует ряд государственных стандартов, позволяющих классифицировать предприятия общественного питания на соответствующие типы.

Согласно ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания», для каждого предприятия выделяются:

- Тип предприятия: определяется характером обслуживания, ассортиментом продукции общественного питания и технической оснащённостью.
- Класс предприятия: совокупность отличительных признаков, характери-

зующая качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания.

По определению ГОСТ Р 50647-94 «Общественное питание. Термины и определения», утверждённому Постановлением Госстандарта России от 21 февраля 1994 года № 35 и введённому в действие с 1 июля 1994 года, «предприятие общественного питания» — это организация, предназначенная для производства кулинарной продукции, мучных, кондитерских и булочных изделий, их реализации и (или) организации потребления.

В соответствии с ГОСТ Р 50647-94, «кулинарная продукция» включает в себя совокупность блюд, кулинарных изделий и полуфабрикатов. Кулинарная продукция должна соответствовать требованиям государственных стандартов, отраслевым стандартам, стандартам предприятия, сборникам рецептур, техническим условиям и производиться по технологическим инструкциям с соблюдением санитарных норм для предприятий общественного питания.

Определение услуг общественного питания дано в «Общероссийском классификаторе услуг населению» (ОК 002-93, ОКУН), утвержденном Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 28 июня 1993 года № 163. В соответствии с этим нормативным документом, к услугам общественного питания отнесены услуги с кодами от 122000 до 122706. Услуги, предоставляемые потребителям организациями общественного питания, можно подразделить на:

- услуги питания;
- услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий;
- услуги по организации потребления и обслуживания;
- услуги по реализации продукции;
- услуги по организации досуга;
- информационно-консультационные услуги;
- прочие услуги.

Итак, под услугами питания следует понимать услуги по изготовлению продукции общественного питания и созданию условий для ее реализации в соответствии с типом и классом организации общественного питания. Исходя из

этого, услуги питания подразделяются на:

- услуги питания ресторанов;
- услуги питания баров;
- услуги питания кафе;
- услуги питания столовых;
- услуги питания закусочных.

Предприятия общественного питания в зависимости от характера их деятельности подразделяются на:

предприятия, организующие производство продукции общественного питания с возможностью доставки потребителям;

предприятия, организующие производство, реализацию продукции общественного питания и обслуживание потребителей с потреблением на месте и на вынос предприятия, организующие реализацию продукции общественного питания предприятия выездного обслуживания;

предприятия, организующие доставку и обслуживание потребителей в номерах гостиниц и других средствах размещения

предприятия выездного обслуживания;

предприятия, организующие доставку и обслуживание потребителей в номерах гостиниц и других средствах размещения

Диагностика предприятий автосервиса с учётом их категорий.

«Классификация предприятий автосервиса». По организационно-правовой форме предприятия автосервиса делятся на следующие категории:

- «Государственные»: включают станции технического обслуживания автомобилей (СТОА), базы обслуживания правительственных легковых автомобилей и частично пункты инструментального контроля (ПИК) на ежегодном техническом осмотре.

- «Муниципальные»: представляют собой платные стоянки, станции мойки и другие подобные структуры.

- «Акционерные» и «частные» предприятия.

За последние десять лет наблюдается активный переход предприятий автосервиса от государственной формы собственности к частной через процесс приватизации. В настоящее время практически отсутствуют государственные предприятия автосервиса, что вносит значительные изменения в структуру, методы расчёта и проектирования их производственно-технической базы (ПТБ).

По типу обслуживаемых автомобилей предприятия автосервиса классифицируются на:

- Станции, обслуживающие грузовые автомобили.
- Станции, обслуживающие автобусы.
- Станции, обслуживающие легковые автомобили (рис. 5).

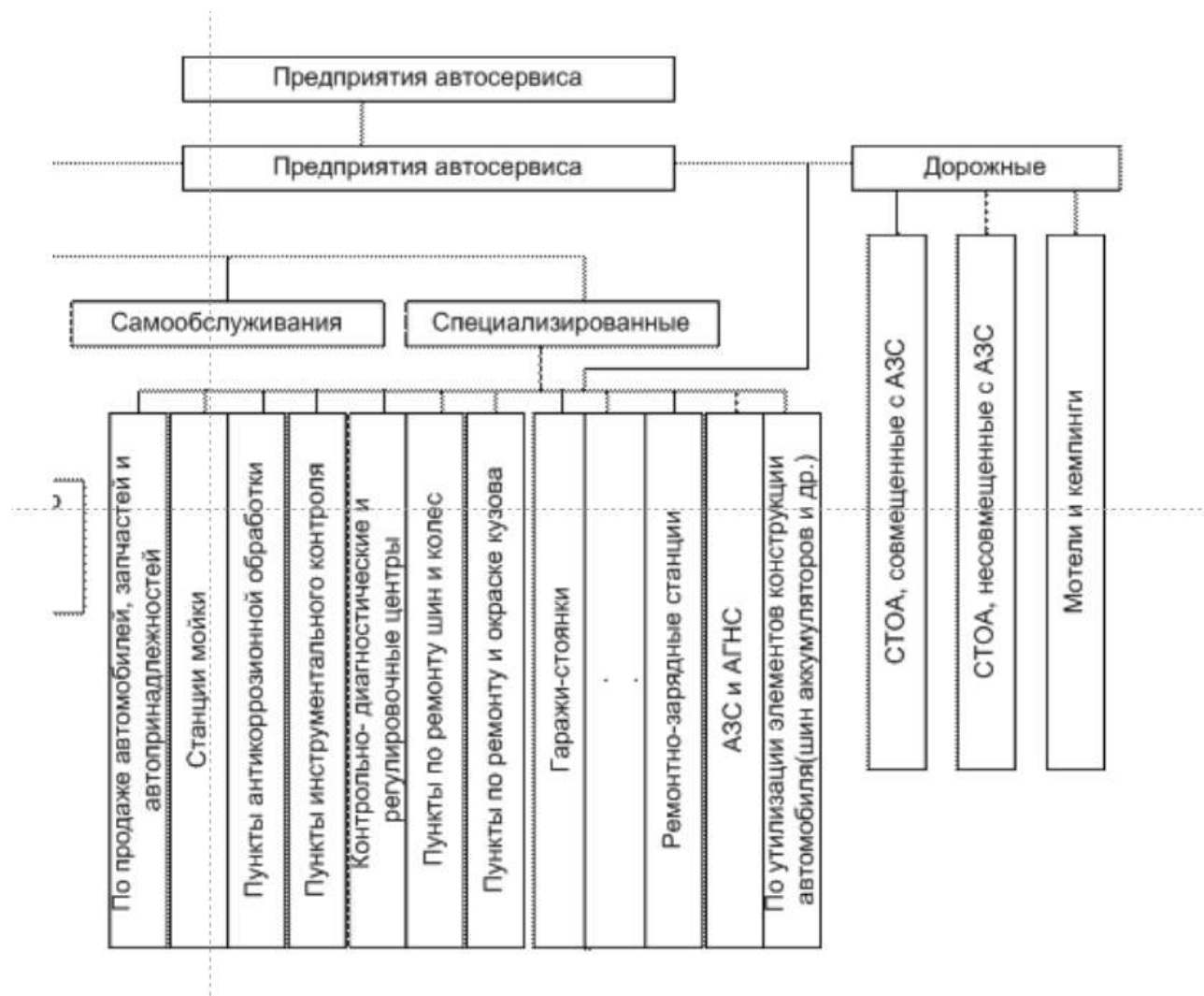


Рисунок 5 – Категории объектов автосервиса.

Тип автомобилей существенно влияет на производственно-техническую базу предприятия. Наибольшее воздействие на ПТБ оказывает функциональное

назначение предприятия, определяемое услугами, которые оно предоставляет. Все оказываемые услуги можно разделить на основные и дополнительные:

- «Основные услуги» — это ключевые сервисные предложения, которые формируют основное направление деятельности предприятия.

- «Дополнительные услуги» — это сопутствующие предложения, которые создают удобство для клиента, повышают качество обслуживания и позволяют предпринимателю получить дополнительную прибыль.

Следует отметить, что граница между основными и дополнительными услугами является условной. Например, основные услуги одного предприятия могут быть дополнительными для другого автосервиса и наоборот (см. рис. 5).

Недвижимость может быть жилой, нежилой - коммерческой, в виде земельных и водных объектов, водных и воздушных судов, космических объектов. Государственными строительными нормами не регламентировано разделение жилья на классы, однако закреплены требования, которые являются обязательными по проектированию и строительству многоквартирных жилых домов.

Категории недвижимости.

Российская Гильдия Риэлторов (РГР) определила основные потребительские качества жилой недвижимости. По этим качествам жильё разделили на 4 класса: эконом, комфорт, бизнес, премиум. У каждого свои характеристики и преимущества (рис. 6).



Рисунок 6 – Категории объектов жилой недвижимости

3) Туристско-экскурсионное дело.

В туризме различают такие понятия, как структура и виды туризма. В большинстве стран мира туризм развивается по нескольким направлениям. Люди путешествуют пешком, на транспорте, по воде и в горах.

По способам передвижения туризм делится на активный и пассивный. Активный туризм подходит тем, кто стремится испытать себя и получить эмоциональный заряд от контакта с природой, чаще всего это мужчины. К активному туризму относятся лыжные и пешие переходы, альпинизм и велопутешествия. Для людей со слабой физической подготовкой более подходящими будут виды туризма, предполагающие использование механических средств передвижения: автомобилей, лодок или лошадей [27].

Также туристические поездки классифицируются на плановый и самостоятельный туризм.

- Плановый туризм включает поездки в дома отдыха, санатории и турбазы, а также путешествия по заранее подготовленным маршрутам с размещением в отелях, кемпингах, тургостиницах и предоставлением различных услуг.

-Самостоятельный туризм характеризуется самостоятельной организацией туристских групп, выбором маршрутов, снаряжения и способов передвижения (см. рис. 7).



Рисунок 7 – Категории туристско-экскурсионного сервиса

Категории гостиниц и гостевых домов.

Процедура классификации установлена "Положением о классификации гостиниц", утверждённого постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" (действует с 1 января 2021 года до 31 декабря 2026 года).

Участниками классификации гостиниц являются:

- *Федеральное агентство по туризму:*
 - осуществляет ведение единого перечня классифицированных объектов;
 - создаёт *совет по классификации* и организует его деятельность;
 - создаёт *комиссию по апелляциям* и организует ее деятельность;
 - проводит аккредитацию организаций, осуществляющих классификацию гостиниц.
- *совет по классификации* - осуществляет координационную деятельность по вопросам классификации гостиниц и работы аккредитованных организаций;
- *комиссия по апелляциям* - рассматривает спорные вопросы участников классификации гостиниц;
- *аккредитованные организации* - осуществляют процедуру классификации гостиниц;
- *заявители* - обеспечивают соответствие гостиницы требованиям присвоенной категории и информируют аккредитованную организацию обо всех изменениях в гостинице, влияющих на соответствие требованиям присвоенной категории.

Тема 6 Организация экспертизы и диагностики объекта сервиса

- 1 Диагностика маркетингово-рекламной деятельности объекта сервиса
- 2 Выбор целевых рынков и сегментирование
3. Сетка доходов и позиционирование
4. План, бюджет, эффективность

1. Диагностика маркетингово-рекламной деятельности объекта сервиса. Маркетинговый план компании включает стандартный набор компонентов, необходимых для успешного функционирования, вне зависимости от сферы деятельности. Ключевые разделы плана: ситуационный анализ, маркетинговая стратегия, прогноз продаж и бюджет расходов. Ситуационный анализ включает анализ рынка, SWOT-анализ (сильные и слабые стороны, возможности и угрозы) и анализ конкурентов.

Анализ рынка предполагает оценку ожидаемого спроса, сегментацию, информацию о потребителях и анализ потребностей рынка. Маркетинговая стратегия должна содержать миссию заведения, задачи и цели, а также суть сосредоточенной стратегии, включая методы фокусирования на конкретных сегментах и позиционирование услуг.

Прогноз продаж должен быть детализированным, чтобы отслеживать уровень продаж по месяцам и анализировать соответствие прогноза реальным данным. Необходимы прогнозы по продуктам, регионам и каналам распределения, а также по менеджерам.

Бюджет расходов - должен быть достаточным для контроля затрат по месяцам и сопоставления их с прогнозными значениями. Этот раздел также включает тактики продаж, программы, распределение обязанностей и методы продвижения.

Таким образом, указанные требования к маркетинговому плану представляют собой необходимый минимум. В большинстве случаев в план также включают пояснительную записку, рассматривающую последствия, риски и возможные непредвиденные обстоятельства, требующие решения.

Выбор целевых рынков и сегментирование: анализ состояния сервисного рынка основывается на двух принципах: разделении потребителей по потребностям и невозможности удовлетворить пожелания всех клиентов. Сегментирование направлено на выявление однородных групп среди потребителей. Представители одного сегмента имеют схожие характеристики, но отличаются от потребителей других сегментов, что позволяет более эффективно сосредото-

чить маркетинговые усилия.

Принципы сегментирования - включают территориальный, демографический, психографический, поведенческий и искомых выгод. Сегментирование по территориальному принципу выявляет географические границы зоны обслуживания. Исследования показывают, что потребители чаще выбирают объекты, находящиеся в 15–18 минутах дороги от дома, что определяет географический сегмент заведения.

Демографическое сегментирование делит рынок по параметрам, таким как возраст, доход, пол и семейное положение. Психографическое сегментирование основывается на взглядах и интересах потребителей. Поведенческое сегментирование выявляет группы пользователей в зависимости от частоты посещений и потребительских предпочтений, позволяя сосредоточить усилия на наиболее прибыльных клиентах.

Сегментация по принципу искомых выгод группирует потребителей согласно их ожиданиям от посещения заведения. Например, заявленные сценарии включают желание приятно провести время, вкусно поесть, удовлетворить гастрономические предпочтения и удобство выбора.

При выборе целевых сегментов следует учитывать размеры, перспективы расширения, конкурентные позиции, затраты на привлечение и соответствие характеристик сегмента задачам компании.

Сетка доходов и позиционирование: при выборе прибыльных рыночных сегментов для действующих объектов сервиса полезно использовать сетку доходов и анализ деятельности. Сетка доходов показывает, какой доход приносят текущие сегменты. Существует правило: «привлекай потребителей, аналогичных вашим клиентам». Объекты сервиса обычно привлекают клиентуру с похожим профилем. Анализ существующей клиентской базы по категориям в зависимости от объёма продаж — отличный способ оценить будущий потенциал заведения. Важно определить, кто ваши клиенты, и сосредоточиться на привлечении аналогичных потребителей.

Другой подход — анализ деловой активности объекта сервиса, который

позволяет выявить периоды высокой и низкой посещаемости. Затем следует искать потенциально выгодные сегменты, которые посещают аналогичные заведения в моменты спада. Отобранные сегменты следует оценить по критериям и выбрать наиболее подходящие.

Диагностирование показателей «Клиенты» - это анализ клиентов, заведения и конкурентов. Он помогает сформировать профиль потребителя и оценить, насколько эффективно заведение удовлетворяет их потребности по сравнению с конкурентами. Важные вопросы для анализа клиентов включают: Кто они? Откуда прибыли? Когда посещают заведение? Как добираются? Почему выбирают данное заведение и насколько удовлетворены?

Позиционирование объекта сервиса.

Позиция заведения на рынке отражает его образ в представлениях клиентов. Чётко сформулированное заявление о рыночной позиции полезно для формирования имиджа, который указывает на целевое место на рынке. Имидж влияет на решение клиента, и если заведение воспринимается положительно, вероятность посещения возрастает. Однако одного имиджа недостаточно. Решение о посещении формируется под воздействием методов стимулирования и продвижения.

Впечатления от посещения служат проверкой соответствия имиджу. Негативные впечатления снижают вероятность повторных посещений, поэтому имидж должен привлекать клиентов, а опыт — превышать их ожидания.

Заявление о позиционировании должно указывать на предлагаемые выгоды. Посетители заведения могут искать различные ценности: широкий выбор блюд, разумные цены, уединение или общество. Объект сервиса должен чётко коммуницировать, какие выгоды он предлагает.

Также важно выделять отличительные особенности по сравнению с конкурентами. Потребитель задаст вопрос: «Почему я должен выбрать это заведение?» На это следует ответить уникальными чертами, которые сложно воспроизвести. Каждое коммерческое предприятие стремится подчеркнуть свою уникальность. Однако уникальность легко подвержена копированию. Поэтому

необходимо задаваться вопросом: чем моё заведение может выделяться, чтобы сохранить свои преимущества на длительный срок? Это ключевой аспект, ради которого и формируется заявление о позиционировании объекта сервиса.

План, бюджет, эффективность.

Начнём с плана функционирования объекта сервиса. Маркетинг-микс в индустрии общественного питания включает в себя четыре основных элемента: комплекс «продукт – сервис», ценообразование, комплекс «продвижение – коммуникации» и комплекс «место – дистрибуция». Выбор конкретного маркетингового комплекса зависит от особенностей отрасли, позиции компании на рынке и ее успеха относительно конкурентов.

Комплекс «продукт – сервис»: охватывает ассортимент продуктов и услуг, предлагаемых заведением для удовлетворения потребностей клиентов. Сюда входят не только выбор блюд, качество, репутация, имидж заведения, мебель и декор, но и внутренняя планировка, а также особенности обслуживания. Каждый элемент, включаемый в цену, влияет на восприятие клиентом стоимости. Например, стоимость бифштекса в меню учитывает не только само блюдо, но и тарелку, салфетки, окружающую атмосферу и даже вид из окна, который отражается в аренде помещения. Клиент также платит за статус заведения: престижные объекты могут запрашивать более высокие цены за визит.

Цена играет ключевую роль в соотношении «цена – ценность», к оптимизации которого стремится клиент. Если гость не считает полученную ценность стоящей уплаченных средств, его впечатления будут негативными. Часто в индустрии общественного питания основным ценообразующим фактором является сам продукт, однако в стоимости конечного продукта также учитываются постоянные затраты. Ресторатору следует находить сегменты рынка, готовые оплачивать установленные цены с учётом необходимости покрытия этих затрат. Важно учитывать мнение клиента, поскольку он решает, стоит ли заведение своих цен.

Комплекс «продвижение – коммуникации» включает все формы взаимодействия между компанией и клиентом: рекламу, «сарфанное радио», мер-

чандайзинг, PR, паблисити и личные продажи.

Комплекс «место – дистрибуция» формирует каналы связи между компанией и ее потребителями. Прямые каналы предполагают общение заведения непосредственно с клиентами, в то время как в косвенных каналах могут участвовать промежуточные звенья.

Бюджет — один из ключевых компонентов программы действий, обеспечивающий реализацию плана. Бюджет может формироваться несколькими способами. Наиболее распространён метод, основанный на проценте от продаж, когда затраты на маркетинг составляют от 0,4% до 6,8% от объёма продаж, в зависимости от типа заведения. Этот метод лучше всего подходит для заведений с высоким уровнем повторных посещений. Однако, в случае снижения продаж, сокращение бюджетов может быть нецелесообразным.

Другой подход — ориентироваться на расходы конкурентов, что передаёт часть контроля над финансовыми решениями в руки других. Третий метод — определить максимальный бюджет на основе финансового состояния заведения. Четвёртый метод считается самым эффективным, но и самым сложным: сначала разрабатывается план, затем устанавливается бюджет, необходимый для его реализации, с последующей корректировкой в зависимости от финансовых возможностей бизнеса.

Мониторинг и оценка эффективности маркетингового плана позволяют легко видеть результативность. Увеличение числа клиентов, частоты посещений и среднего чека указывает на успех плана. Напротив, снижение посещаемости и трат сигнализирует о его неэффективности. Однако сложно определить причины провала. Часто, в большинстве случаев, рестораны игнорируют оценку эффективности до тех пор, пока не наступают негативные результаты [25].

Тема 7. Диагностика персонала

1. Диагностика функций менеджера по управления персоналом
2. Диагностика принципов, методов и форм администрирования

3. Диагностика обучения и повышения квалификации персонала
4. Диагностика мотивации и стимулирования

1. Диагностика функции менеджера по управлению персоналом

Отсутствие продуманной стратегии и тактики управления персоналом, а также эффективного процесса диагностики деятельности руководителей всех уровней ставит предприятие в невыгодное положение. В условиях жёсткой конкуренции это может стать серьёзным недостатком.

Управление персоналом в ресторанно-развлекательном бизнесе представляет собой сложную задачу. Руководителю необходимо не только решать общие кадровые вопросы, но и учитывать специфику данной отрасли. Для этого управляющему персоналом необходимо выполнять ряд ключевых функций:

1. Разработка и реализация программы управления персоналом В условиях актуальности кадровых проблем в гостинично-ресторанном бизнесе необходимо уделять особое внимание управлению персоналом. Работа с кадрами должна строиться на регулярной и плановой основе, а не проводиться эпизодически.

2. Разработка и внедрение процедур предотвращения и выявления злоупотреблений: условия работы в гостинично-ресторанном бизнесе могут способствовать злоупотреблениям недобросовестных сотрудников. Эффективное управление этой функцией требует постоянной работы по предотвращению злоупотреблений и созданию условий для их исключения.

3. Система мотивации и стимулирования лояльности персонала. Ключевая задача управления персоналом — формирование клиентоориентированного подхода и лояльности к предприятию и коллективу. Это достигается путём эффективной мотивации и вознаграждения сотрудников.

4. Организация обучения и повышения квалификации. В условиях недостаточной государственной подготовки кадров в отрасли важно, чтобы предприятия самостоятельно занимались повышением квалификации и переподготовкой персонала. Это особенно актуально с учётом роста бизнеса.

5. Разработка программы поддержки здоровья и безопасности персонала. Эта функция является частью мотивационных программ. Эффективная организация системы здоровья и безопасности не только снижает трудовые потери, но и способствует повышению лояльности сотрудников. Инвестиции в здоровье персонала возвращаются с высокой эффективностью.

Эффективное администрирование на предприятии может привести к повышению производительности труда на 20–30%. Этот параметр становится решающим в условиях жёсткой конкуренции. Администрирование необходимо для организации бизнес-процессов и эффективного управления персоналом. Следующие принципы играют ключевую роль в этом процессе:

Чёткость организации. Каждое рабочее место должно быть чётко структурировано, а сотрудники обеспечены должностными инструкциями. Контроль за выполнением обязанностей и регулярные инструктажи обязательны.

Непрерывное внимание. Каждый сотрудник должен находиться под постоянным контролем со стороны руководства. Это может проявляться в формах контроля и бесед, что обеспечивает ощущение постоянной поддержки.

Рассмотрим административные меры, направленные на максимальное улучшение управления персоналом, их диагностирование с последующим исправлением недостатков в управлении персоналом помогут создать эффективную и гармоничную рабочую атмосферу, повысить продуктивность и удержать лучших и хороших сотрудников в условиях высоких конкурентных стандартов ресторанного бизнеса.

Они достаточно просты в диагностировании. Достаточно быть внимательным экспертом, можно воспользоваться регистрационным методом и методом анализа документов отдела кадров (табл. 12).

Вначале следует изучить кадровый состав сотрудников и их квалификацию, методы повышения квалификации, наставничество, преемственность поколений. Затем необходимо подвергнуть диагностике должностные инструкции сотрудников сервисной фирмы, стандарты оказания услуг, соблюдение профессиональных стандартов.

Таблица 12 Принципы администрирования сервисной деятельности

Наименование	Характеристика
Обучение перед проверкой	Сначала нужно обучить сотрудника, а уже потом проверять его знания и навыки. Проверка должна сопровождаться конструктивной обратной связью.
Твёрдость в принципах, гибкость в методах	Адаптация методов управления к изменяющимся условиям рынка необходима, однако изменения должны быть обоснованными и понятными для сотрудников.
Должностные инструкции	Формулировки должны быть точными и контролируруемыми. Регулярные разъяснения и контроль знаний по должностным инструкциям. Могут проводиться короткие тематические тренинги для обучения. Сборы и тренинги с актуальными вопросами текущей работы. Фокус на обучении, а не наказании, будет способствовать решению проблем, а не созданию давления.
Контрольно-надзорные функции	Эффективно обеспечивается субъективное ощущение контроля за соблюдением стандартов.
Корпоративная программа по управлению персоналом	Команда должна быть вовлечена в разработку программы, что усилит ее выполнение. Ведение таблицы штрафных и поощрительных баллов. Этот метод способствует мотивации и прозрачности оценки работы сотрудников. Важно иметь ясные формулировки и процедуры оценки.

Эксперты должны также проверить постоянное или нет присутствие менеджера с контрольно-надзорными функциями? То есть, есть ли на проверяемой фирме «человек в домашних тапочках».

Необходим постоянный и разнообразный контроль выполнения должностных обязанностей, в том числе через методы, такие как «Тайный покупатель».

Тема 8 Диагностика организации обслуживания объекта сервиса на примере предприятия общественного питания

1. Диагностика процесса обслуживания
2. Диагностика работы объекта сервиса на примере бара
3. Особенности технологии обслуживания

Диагностика процесса и технологии обслуживания.

Важность процесса обслуживания: процесс обслуживания в ресторане является ключевым элементом, который влияет не только на удовлетворённость

клиентов, но и на финансовые показатели заведения. Качество обслуживания может иногда быть важнее, чем качество еды, что делает его диагностику критически важной для успешной работы ресторана.

Разработка концепции обслуживания. При разработке концепции ресторана необходимо заранее определить, кто и как будет обслуживать клиентов. Это влияет на эффективность подачи и продажи предложения:

При обслуживании в кафе по типу «Fine Dining» можно отдавать предпочтение официантам-мужчинам, которые вызывают доверие у женской половине клиентов и создаёт престиж заведения.

В заведения типа «фастфуд» где в основном работают молодые работники, главным является быстрота обслуживания и энергичность работников бара.

Формы обслуживания могут варьироваться в зависимости от концепции заведения. Например, при типе обслуживания «фастфуд» обслуживание осуществляется через кассиров, а не официантов.

При использовании принципа "фри-фло" имеет место самообслуживание, то есть нет официантов. На линии раздачи очереди не должно быть, что возможно при достаточном количестве сотрудников в контактной зоне.

На объектах сервиса с барной стойкой (барах) активная или пассивная позиция обслуживания зависит от концепции заведения, что влияет на количество барменов и подход к обслуживанию.

Для ресторанов разного формата важен правильный выбор персонала. Например, для семейных ресторанов могут подходить "мамочки" для создания домашней атмосферы. Для клубов и баров подходят эффектные сотрудники, они могут положительно сказываться на продажах.

Атмосфера заведения имеет критическое значение, особенно в клубах. Она должна поддерживаться через качественное обслуживание, музыку и общую концепцию.

Проблема загрузки клубов, особенно в будние дни, состоит в низкой загрузке, её решение требует проведения интересных мероприятий.

Летние веранды могут существенно увеличить выручку.

Диагностика работы объекта сервиса на примере бара.

Диагностика работы объекта сервиса, такого как бар, охватывает множество аспектов, от качества обслуживания и атмосферы до меню и финансовых показателей. Каждый из этих элементов играет важную роль в создании положительного впечатления у клиентов и успешной работе бизнеса. Регулярный анализ и оценка этих факторов позволяют не только выявить проблемы, но и разработать стратегии для их решения, что в конечном итоге приводит к повышению уровня удовлетворённости клиентов и финансовой устойчивости бара. Тем самым диагностика становится важным инструментом в управлении сервисом, адаптации к изменяющимся условиям рынка и создания конкурентных преимуществ. Объекты сервиса играют ключевую роль в экономике и повседневной жизни, предоставляя разнообразные услуги для удовлетворения потребностей клиентов. В данном разделе будет рассмотрен процесс диагностики работы объекта сервиса на примере бара, который является популярным местом отдыха и общения [25].

Диагностика работы бара включает в себя множество аспектов, включая качество обслуживания, атмосферу, меню и финансовые показатели. Настоящая оценка и анализ этих элементов помогают эффективно управлять бизнесом и обеспечивать высокую степень удовлетворённости клиентов.

Одним из самых важных аспектов, определяющих успех бара, является качество обслуживания. Для его диагностики необходимо учитывать несколько факторов:

Компетентность и вежливость сотрудников способствуют созданию приятной атмосферы для клиентов. Регулярные тренинги и обучение по навыкам обслуживания помогают повышать уровень обслуживания.

Время, которое клиенты проводят в ожидании заказа, является критическим параметром. Долгое ожидание может негативно сказаться на восприятии бара, поэтому важно использовать методы оптимизации, такие как эффективное распределение задач среди персонала.

Сбор отзывов и предложений от посетителей позволяет выявить слабые

места в обслуживании и улучшить их. Анкеты, опросы и социальные сети служат отличными инструментами для получения информации о внимании к клиентам.

Атмосфера бара включает в себя не только оформление интерьера, но и общую обстановку, а также уровень шума. Для диагностики атмосферы можно рассмотреть следующие аспекты:

Музыкальное оформление и уровень шума также играют важную роль. Подбор музыкального сопровождения, соответствующего концепции бара и предпочтениям целевой аудитории, способствует созданию нужной атмосферы.

Бары должны поддерживать высокий уровень чистоты и порядка как на столах, так и в общественных местах. Регулярные проверки чистоты и соблюдение санитарных норм являются важным аспектом диагностики.

Меню является одним из ключевых элементов, которые определяют привлекательность бара для клиентов. Диагностика меню включает в себя:

Изучение ассортимента напитков и еды по количеству и качеству, а также доступности уникальных или специализированных позиций может значительно повысить интерес клиентов.

Цены должны соответствовать качеству и ожиданиям целевой аудитории. Анализ ценовой политики и сравнение с конкурентами поможет определить правильную стратегию ценообразования.

Постоянная проверка свежести и качества используемых ингредиентов напрямую влияет на общий опыт посетителей.

Важно проводить регулярную финансовую диагностику для оценки успешности работы бара. К основным финансовым аспектам относятся:

Анализ выручки и затрат позволяет определить уровень рентабельности. Применение таких методов, как бюджетирование и финансовая отчётность, помогает осуществлять планирование и выявление узких мест.

Изучение потоков клиентов в различные дни и часы поможет оптимизировать кадровые ресурсы и маркетинговые акции. Высокая посещаемость в определённые дни или часы может сделать бизнес более эффективным.

Определение результатов продаж по конкретным продуктам и категориям помогает понять, какие позиции наиболее прибыльные, а какие стоит улучшить или убрать из меню.

Эстетическое оформление, освещение и мебель оказывают значительное влияние на общее восприятие пространства. Регулярные обновления интерьера и создание уникального стиля помогают привлечь внимание клиентов.

Дизайн стойки должен быть согласован с концепцией заведения, учитывающей месторасположение, конкурентную среду, тип кухни и стиль интерьера.

Одной из распространённых ошибок, допускаемых рестораторов при разработке дизайна бара, является неправильно расставленные приоритеты работы объекта сервиса. По данным диагностики деятельности ресторанов, 80% рестораторов акцентируют внимание на внешней эстетике, забывая об функциональности. Подходы к обустройству барной стойки часто ориентируются на то, как она будет выглядеть для гостей, в то время как комфорт работы бармена отходит на второй план. В основу моделирования концепций ресторана должны быть положены указанные выше вопросы [25].

Современная барная работа требует все более сложного и технологичного подхода; управление новыми коктейлями и хранение ингредиентов требуют внимательного продумывания организации пространства

Ключевым моментом в успешной работе бара является тандем между дизайнером и бар-менеджером. Сотрудничество должно начаться на этапе проектирования ресторана, чтобы все необходимые коммуникации были заранее заложены в барную зону. Удобство барменов и скорость их работы напрямую влияют на выручку заведения: чем быстрее бармены готовят напитки, тем быстрее покупают их гости. Например, время приготовления одного коктейля может варьироваться от 20 секунд до 2–3 минут в зависимости от организации рабочего пространства [23].

Современные барные станции оптимизируют работу барменов. Они позволяют хранить большое количество бутылок, льда и ингредиентов, значитель-

но снижая необходимость перемещения и сохраняя контакт с гостями. Посетители, которые предпочитают сидеть за баром, ценят общение с барменом, и его способность вести диалог и готовить коктейли одновременно является важным аспектом их опыта. Особую роль также играет квалификация бармена. Знание ассортимента позволяет не только увеличить продажу высококачественных напитков, но и повысить уровень обслуживания. Каждый официант и бармен должен быть осведомлён о предлагаемых алкогольных и безалкогольных напитках, чтобы правильно рекомендовать их клиентам.

При работе с клиентами существует множество нюансов, связанных с выбором слов и фраз. Правильно подобранные выражения могут значительно улучшить общее впечатление гостей и повысить объем продаж. Например, вместо обычного вопроса о наличии пива, бармен может рассказать о холодных, свежих и популярных вариантах, что создаст более положительное восприятие у клиента.

Бар является не только местом для приготовления напитков, но и пространством, где продуманный дизайн, функциональность, и квалификация персонала создают уникальный опыт для каждого гостя. В таком комплексе мелочи играют важную роль: от материала отделки до качественного напольного покрытия. Все эти элементы вместе создают атмосферу бара, которая может стать визитной карточкой всего заведения и залогом его успеха.

Рассмотрели особенности технологии обслуживания.

В ресторанном бизнесе прежде всего надо сделать диагностику процесса и технологии обслуживания, обратив внимание на значимость процесса обслуживания в контактной зоне.

Процесс обслуживания в ресторане тем фактором, который влияет не только на удовлетворённость клиентов, но и на финансовые показатели заведения. Качество обслуживания может иногда быть важнее, чем качество еды, что делает его диагностику критически важной для успешной работы ресторана.

Рассмотрим концепцию обслуживания для эффективной работы предприятия общественного питания, например, ресторана.

Руководство ресторана при разработке его концепции ресторана должно заранее определить, кто и как будет обслуживать клиентов. От официантов и других работников контактной зоны зависит удовлетворённость посетителей данного заведения, а удовлетворённость напрямую влияет на рентабельность и другие показатели функционирования этого заведения. (табл. 13)

Таблица 13– Формы и методы обслуживания посетителей на предприятии общественного питания

Наименование	Содержание
Fine Dining	Часто это рестораны, где предпочтение отдают официантам-мужчинам. Это вызывает доверие у клиентов и создаёт престиж заведения.
Кафе типа фаст-фуд	Здесь важна быстрота обслуживания и обилие энергии, где работают сотрудники различного пола и возраста, часто молодёжь. Обслуживание осуществляется через кассиров, а не официантов
Фри-фло	Самообслуживание без официантов, но с достаточным количеством сотрудников на линии раздачи
Барная стойка	: Активная или пассивная в зависимости от направления заведения, что влияет на количество барменов и подход к обслуживанию
Профилирование персонала	Для ресторанов разного формата важен правильный выбор персонала

Как видим из таблицы, формы обслуживания могут варьироваться в зависимости от концепции заведения.

Подбор работников контактной зоны зависит от концепции предприятия общественного питания.

Например, для семейных ресторанов могут подходить "мамочки" для создания домашней атмосферы. В клубах и барах эффектные сотрудники могут положительно сказываться на продажах. Проблема загрузки клубов, ресторанов особенно в будние дни, требует создания интересных мероприятий. В данном ресторанов случае «атмосфера» заведения имеет критическое значение.

Методы «атмосферности» на предприятии общественного питания распи-

саны в таблице. Атмосфера должна поддерживаться через качественное обслуживание, музыку и общую концепцию (см. табл. 14)

Таблица 14– Методы создания «атмосферной» обстановки в ресторане или кафе

Наименование	Содержание
Летние веранды и сезонные изменения	Создание комфортного пространства привлекает клиентов в тёплое время года. Летние веранды могут существенно увеличить выручку
Сезонное меню	Важно продумать меню для летнего сезона, включая освежающие напитки и лёгкие закуски
Дополнительные услуги	
Бизнес-ланчи	Могут быть выгодны в зонах деловой активности, но не всегда подходят для ресторанов более высоких сегментов.
Детские комнаты	Увеличивают привлекательность ресторанов для семей, создавая комфортную атмосферу
Шоу-программы	: Могут улучшать впечатление и привлекать новых клиентов, но нужно согласовывать с концепцией заведения.
Доставка и кейтеринг	Организация доставки и кейтеринга – дополнительные источники дохода, имеющие потенциал, особенно в условиях растущего спроса со стороны клиентов

Технологии, такие как открытая кухня и банкетное обслуживание, должны быть правильно организованы, необходимо диагностировать технологии на предмет создания доверия со стороны клиентов, повышения их лояльности к предприятию общественного питания. Хорошим маркетинговым приёмом является «открытая кухня», которая создаёт доверие и интерес, но требует высоких стандартов работы и необходимого оборудования с красивым дизайном.

Доходным делом является организация банкетов. Диагностика показывает, что банкетное обслуживание требует отдельного зала и качественной звукоизоляции для большей эффективности. Для успешного функционирования ресторана необходимо детально прорабатывать процесс обслуживания и соответ-

ствующие технологии. Внедрение новых форматов, адаптация под целевую аудиторию и непрерывное улучшение сервиса позволят повышать конкурентоспособность заведения и улучшать финансовые показатели.

9. Финансовые показатели объекта сервиса.

1. Система показателей.
2. О технологии диагностики показателей.
3. Диагностика финансового состояния.

Система показателей объекта сервиса на примере ресторана

В современном мире ресторанный бизнес сталкивается с большим количеством вызовов, начиная с высокой конкуренции и заканчивая формой, которая соответствует потребительским предпочтениям. Эффективное управление рестораном требует использования различных инструментов оценки работы, и одной из наиболее актуальных методологий является система сбалансированных показателей (СБП). Эта концепция, разработанная Робертом Капланом и Дэвидом Нортоном, позволяет организациям оценивать свою деятельность не только с точки зрения финансовых результатов, но и через призму других ключевых факторов, влияющих на успех. Система сбалансированных показателей является эффективной по причине того, что позволяет сотрудникам сервисной организации оперативно эффективно управлять своей финансовыми результатами деятельности. Используя СБП и комплексный подход к управлению предприятия сервиса, объединяющие финансовые и не финансовые показатели, его менеджмент может не только принимать обоснованные управленческие решения, но и создать устойчивую основу для долгосрочного успешного функционирования своего бизнеса [28].

Система сбалансированных показателей базируется на четырёх аспектах деятельности организации сервиса: финансовой, клиентской, бизнес-процессе, обучении и профессиональном росте персонала. Давайте посмотрим, как этот потенциал может быть реализован на предприятии сервиса. Финансовая со-

ставляющая является одной из самых очевидных в его работе. Диагностику можно выполнить, используя форму бухгалтерской отчётности под названием «Приложение к балансу. Финансовые результаты». В ходе диагностики финансового состояния выполняют анализ суммы прибыли, себестоимости, рентабельности. Анализируют маржинальный доход, который наглядно показывает результаты финансовой деятельности и очень подходит для предприятий общественного питания. В данном случае важно учитывать не только доход и рентабельность, но и уровень затрат, соотношение расходов и доходов. Для ресторана ключевыми показателями могут быть: средний чек, валовая прибыль, уровень затрат на продовольственные запасы, а также оборот на квадратный метр площади.

Необходимо выполнить диагностику финансового состояния предприятия по данным бухгалтерской отчётности сервисной организации. Не будет лишним выполнение расчёта вероятности банкротства в текущем периоде и на перспективу. Эффективное управление СПП позволит не только добиться прибыльности, но и заложить основу для дальнейшего роста рентабельности и конкурентных позиций предприятия сервиса в будущем периоде

Клиентская перспектива основана на том, что удовлетворённые обслуживанием клиенты – залог успеха любого кафе, ресторана, столовой и другого предприятия общественного питания. Обобщая, можно заметить, не только общественного питания, но предприятий сервиса в целом. В данном случае при диагностике необходимо обратить внимание на то, что об удовлетворённости клиентов свидетельствует количество повторных визитов гостей, отзывы и рекомендации.

Для ресторана также важно отслеживать различные рейтинги на таких платформах, как TripAdvisor или Google Maps. Опросы и обратная связь со стороны клиентов показывают сильные и слабые стороны обслуживания и меню.

Среди показателей СПП следует обратить внимание на показатели качества обслуживания в контактной зоне и эффективность бэк-офиса, так как они значимы для обслуживания клиентов сервисного предприятия. Исследованию

подлежит организация работа бек-офиса, диагностируется скорость приёма и обработки заказов, коммуникации сотрудников объекта сервиса и друг с другом и с клиентами. Такие показатели, как время обработки заказов, технологический уровень бек-офиса или скорость обслуживания, позволяют определить, эффективно ли работает объект сервиса, или нет [25].

Система сбалансированных показателей обеспечивает сбалансированное развитие сервисного предприятия и повышает конкурентоспособность предоставляемого им обслуживания на рынке. Известно, что для поддержания конкурентоспособности важно не только развивать технологии и процессы, но и инвестировать в развитие персонала. Поэтому следует провести диагностику персонала на профессиональную пригодность и компетентность. Показатели диагностики персонала: уровень текучести кадров, профессиональный состав, квалификация, знания, умения, навыки, количество проведённых тренингов и курсов повышения квалификации для сотрудников, а также уровень удовлетворённости команды работников предприятия сервиса. Инвестируя в обучение, сервисное предприятие не только обеспечивает качественное обслуживание, но и создаёт рабочую атмосферу в коллективе. Выявленные при диагностировании значения показателей ССП отображаются в таблице на компьютере с помощью цвета, где: зелёный: показатели в норме, красный: проблемные ситуации, требующие немедленного вмешательства, жёлтый: показатели, которые требуют внимания и работы для их улучшения.

Основная задача управленцев заключается в работе над ликвидацией красных показателей, в переводе показателей "жёлтого" цвета в "зелёный". Однако эта работа потребует от персонала проведения разбора ситуации на совещании, на материале диагностики, а может, и экспертизы с привлечением дополнительных источников информации. По результатам обсуждения результатов диагностики и экспертизы менеджмент предприятия общественного питания обязан принять соответствующие управленческие решения и сделать организационные выводы.

Понятие диагностики широко используется для оценки состояния раз-

личных объектов, начиная с медицины и заканчивая инженерными науками. Аналогия с состоянием живого организма является довольно уместной в контексте диагностики состояния предприятия. По мнению экономистов, диагностика охватывает более широкий круг задач, чем простой финансовый анализ. Она включает не только оценку состояния и результатов работы, но и постоянный мониторинг составляющих бизнес-процесса, которые влияют на финансовые результаты.

В экономической литературе диагностика определяется как «совокупность методов и средств для комплексной оценки состояния предприятия. Этот процесс предполагает: изучение базовых показателей хозяйственной деятельности, анализ влияния внутренних и внешних факторов на технико-экономическое состояние и разработку мероприятий для улучшения результатов деятельности с оценкой их эффективности» [28].

Важно отметить, что использование только финансовых показателей для диагностики недостаточно, так как они лишь отражают последствия более глубоких причин. Следовательно, диагностика должна включать анализ не только финансовых коэффициентов, но и операционных факторов, непосредственно влияющих на рентабельность и функциональность организации.

В современных условиях жёсткой конкурентной среды предприятия должны разрабатывать и использовать эффективные методы оперативного управления, которые включают диагностику финансового состояния. Это необходимо для своевременного предупреждения кризисных ситуаций, способных негативно сказаться на рентабельности [28].

Стоящая перед руководством задача заключается в использовании диагностики для выявления финансового состояния предприятия и формирования обоснованных решений для улучшения результатов.

Хозяйственную деятельность предприятия можно представить в виде логико-смысловой модели циклов оборота материальных и финансовых ресурсов. Процесс начинается с приобретения сырья, его преобразования в готовую продукцию, продажи с отсрочкой платежа и формирования дебиторской задолжен-

ности, которая со временем превращается в денежные средства с добавленной стоимостью. Отношение между оттоком и притоком средств рассматривается как ключевое, и это циклическое своеобразие должно быть учтено в управлении. Анализ активов и пассивов выполняется по методике, изложенной в финансовой литературе [22]. При анализе финансово-хозяйственной деятельности используется бухгалтерский баланс, в структуре которого присутствует:

Собственный капитал (III раздел пассива)

Заёмный капитал (IV и V разделы пассива)

Различия между постоянным (перманентным) и переменным капиталом также важны для понимания управления финансами. Необходимо рассмотреть крупные источники формирования запасов и затрат, а также понять, как изменения в этих источниках влияют на финансовое состояние предприятия.

Оценка финансового состояния

Финансовая устойчивость предприятия определяется расчётами излишка (+) или недостатка (–) собственных оборотных средств, долгосрочных заёмных источников и общей величины основных источников [22]:

$$\pm \text{СОС} = \text{СОС} - \text{З}$$

$$\pm \text{СД} = \text{СД} - \text{З}$$

$$\pm \text{ОИ} = \text{ОИ} - \text{З}$$

Эти показатели становятся основой для оценки устойчивости предприятия с помощью трехмерного показателя S, который рассчитывается по следующей формуле [22]

$$S = S(x_1), S(x_2), S(x_3)$$

где:

- x_1 = собственные средства, $\pm \text{СОС}$

- x_2 = собственные и привлеченные средства, $\pm \text{СД}$

- x_3 = оборотные средства, $\pm \text{ОИ}$

Функция S определяет степень финансовой устойчивости: устойчивое положение, неустойчивое, критическое.

Литература для самостоятельной проработки

Нормативные акты

1. Конституция Российской Федерации. / Дата обр. 30.10.2024. [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://www.consultant.ru/document>
2. Гражданский кодекс Российской Федерации / Дата обр. 30.10.2024 [Электронный ресурс] https://www.consultant.ru/document/cons_doc_law
3. Трудовой кодекс Российской Федерации. / Дата обр. 30.10.2024 [Электронный ресурс] https://www.consultant.ru/document/cons_doc_law
4. ФЗ №29 от 02.01.2000г. (в редакции от 30.12.2008 г.) «О качестве и безопасности пищевых продуктов» / <https://www.consultant.ru/document/>
5. ФЗ № 52 от 30.03.1999г. (в ред. от 22.12.2008г.) «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» / <https://www.consultant.ru/document/>
6. ФЗ №73-ФЗ («О государственной судебно-экспертной деятельности в РФ».
7. ФЗ №248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в РФ» / <https://www.consultant.ru/document/>
8. ФЗ № 294 от 26.12.2008 г. (в ред.от 28.04.2009 г.) «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» / <https://www.consultant.ru/document/>
9. ФЗ № 2300-1 от 07.02.1992 (в ред. от 23.11.2009) «О защите прав потребителей» / <https://www.consultant.ru/document/>
- 10.ФГОС ВО (ОС ЮФУ) и ОП ВО по данному направлению подготовки: 43.03.01 – Сервис/ <https://www.consultant.ru/document/>
11. ГОСТ Р 1.4-92. Стандарты отраслей, стандарты предприятий, стандарты научно-технических, инженерных обществ и др. общественных объединений. Общие положения» / <https://www.consultant.ru/document/>
12. ГОСТ Р 1.0-92 «Государственная система стандартизации Российской Федерации. Основные положения (с изменениями № 1, 2, 3).». / <https://www.consultant.ru/document/>
13. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения. – М.: Гос-

стандарт. 2012.

14. Постановление Пленума ВАС РФ от 04.04.2014 N 23 "О некоторых вопросах практики применения арбитражными судами законодательства об экспертизе» / <https://www.consultant.ru/document/>
15. СанПиН 2.1.3.2630-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность" / <https://www.consultant.ru/document/>
16. Строительные нормы и правила. / Дата обр. 30.10.2024 [Электронный ресурс] https://www.consultant.ru/document/cons_doc_law

Учебная литература

17. Анальев А. Д. Диагностика и техническое обслуживание машин: учебник для вуза. - М.: Академия, 2008. - 432 с
18. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 1 : учебник для академического бакалавриата / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 423 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс).
19. Бакунов А.С. Техника транспорта. Обслуживание и ремонт: курс лекций. - Омск: СибАДИ, 2009. - 80 с.
20. Воронина В. М., Лапаев А. П., Михайлова О. П. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия: учебное пособие: сборник задач, заданий, тестов //Оренбург: ОГУ. – 2013.
21. Голубева Т. Б. Основы моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса: учебное пособие для студентов, обучающихся по программе магистратуры по направлению подготовки 43.04. 01 «Сервис». – 2017.
22. Давыденко, Н.И. Крапива, Т.В. Сервисная деятельность: Учебное пособие. - Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2008. – 110с.

23. Крапива, Т.В. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса (на примере предприятий общественного питания): учеб. пособие / Т.В. Крапива, Л.А. Маюрникова, Н.И. Давыденко; Кемеровский технологический институт пищевой промышленности. – Кемерово, 2010. – 128 с.
24. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса: учебное пособие / Ю. С. Дорохин, А. Н. Сергеев, М. В. Ушаков, Н. Н. Сергеев, А. Е. Гвоздев, П. Н. Медведев, Д. В. Малий – Тула: Изд-во ТулГУ, 2015. – 160 с.
25. Калашникова, Е.А., Пахомова, А.И. Классификация систем сервиса, состав и структура этих систем// Материалы VIII Международной студенческой научной конференции «Студенческий научный форум» (дата обращения: 28.11.2024) URL: <https://scienceforum.ru/2016/article/2016024112>
26. Коломейченко А. В. и др. Основы функционирования систем сервиса. – 2020.
27. Коноплева Н. А. Сервис в современной культуре. - Пятигорск: ЧПОУ «Северо-Кавказский колледж инновационных технологий, 2020.
28. Ставровский М. Е. и др. Основы функционирования систем сервиса. – 2020.
29. Сычева, В.О. Сервисная деятельность: учебно-метод. пособие. – Саратов: Саратовский национальный исследовательский государственный университет, 2016. – 65 с.
30. Филимонов С. Л., Литвиненко А. А. СЕРВИС ИНЖЕНЕРНЫХ СИСТЕМ И ОБОРУДОВАНИЯ ЗДАНИЙ И СООРУЖЕНИЙ.
31. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса: учебное пособие / О. В. Маковецкая-Абрамова, С. А. Силла, Л. В. Хорева, Е. М. Боденко. – СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2017. – 54 с.

4 П р а к т и к у м п о п р и о б р е т е н и ю н а в ы к о в в л а д е н и я м е т о д а м и э к с п е р т и з ы и д и а г н о с т и к и

Электронная информационно-образовательная среда университета предоставляет доступ к электронным учебным изданиям и образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей).

Печатные издания, используемые в образовательном процессе, обеспечены библиотечным фондом по норме не менее 0,25 экземпляра каждого из этих изданий на одного обучающегося, одновременно осваивающего соответствующую дисциплину (модуль).

Обучающимся предоставляется доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в данной рабочей программе.

На персональных компьютерах должно быть установлено следующее программное обеспечение: программное обеспечение. (табл. 15):

Таблица 1521– Софт для овладения дисциплиной

Наименование дисциплины (модуля), практик в соответствии с учебным планом	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Экспертиза и диагностика объектов сервиса	MicrosoftWindows, MicrosoftOfficeProPlus, WindowsCAL's Государственный контракт № SC-P/5679-01/07 от 04.12.2007 г. MOODLE (сервис ДОТ ЮФУ). Договор №201.05-16/67 от 08.12.2015 г. Договор №201.05-16/53 от 27.06.2016 г. Acrobat Professional. Государственный контракт № SC-P/5679-01/07 от 04.12.2007. Консультант ПлюсДоговор №201.05-16/21 от 14.04.2015 г. Договор №201.05-16/57 от 27.06.2016 г. Методические рекомендациями, утверждёнными Приказом ректора ЮФУ №394 от 17 марта 2020 г. и инструкцией, размещённой по адресу: https://sfedu-my.sharepoint.com/:w/g/personal/pvmakhno_sfedu_ru/EQjmJR-m9VNOrcfHDiwB_xwBWIobp8_WCpx-_G6jnQ-dA?e=kWQ6iP%F1

Виды и формы отработки пропущенных занятий

Основной задачей обязательной отработки пропущенных учебных занятий является повышение ответственности студентов всех форм обучения за нарушение правил внутреннего распорядка.

Преподаватель сообщает студенту даты пропущенных занятий и количество учебных часов, которые он пропустил.

Студент должен явиться на отработку в соответствии с расписанием приема отработок преподавателя, доступным на кафедре.

На отработку студент обязан иметь при себе выданное задание и отчет по его выполнению.

Отработка пропущенных лекций может проводиться в следующих формах, определяемых преподавателем:

- Самостоятельное написание краткого реферата по теме пропущенной лекции с последующим собеседованием с преподавателем.
- Самостоятельное написание конспекта лекции с последующим собеседованием с преподавателем.

Отработка должна быть завершена до рубежного тестирования по соответствующему разделу учебной программы.

Отработка пропущенных семинаров также определяется преподавателем и может осуществляться в следующих формах:

- Защита презентации по теме семинара (темы обозначаются преподавателем).
- Самостоятельная работа студента над вопросами семинара с кратким конспектированием или схемой, с последующим собеседованием с преподавателем.

Сроки предоставления отработки — до рубежного контроля по соответствующему разделу учебной дисциплины. Преподаватель принимает отработанное занятие у студента согласно графику, делая соответствующую отметку.

Критерии оценки отработки:

- Отработка считается засчитанной, если студент демонстрирует удовлетворительный уровень теоретической осведомленности по пропущенному материалу.

- Студенту, у которого отмечен незачет, отработка не засчитывается.

«Зачетный уровень теоретической осведомленности» включает свободное использование терминологии, обсуждавшейся на занятии, и развернутые ответы на вопросы, подтвержденные примерами.

«Условия допуска к итоговой аттестации» - студенты допускаются к зачёту по дисциплине при условии отработки всех занятий, предусмотренных учебным планом данного семестра, и набора необходимого количества баллов.

Студенты, имеющие право на свободное посещение занятий, получают график индивидуальной работы, согласованный на кафедре.

Вопросы к экзамену

по дисциплине (модулю) Экспертиза и диагностика объектов сервиса

1. **Вопрос.** Приведите основные характеристики объектов и систем сервиса на примере оказания услуг предприятием общественного питания
2. **Вопрос.** Дайте характеристику входных и выходных диагностических параметров объектов и систем сервиса
3. **Вопрос.** Объясните, на каких этапах «жизненного» цикла технического объекта проводится экспертиза и диагностика
4. **Вопрос.** Поясните вопрос методического обеспечения экспертизы и диагностики объектов сервиса.
5. **Вопрос.** Раскройте принципы развития рынка услуг в сфере экспертизы и диагностики
6. **Вопрос.** Изложите содержание понятия технической диагностики объектов сервиса
7. **Вопрос.** Приведите и о раскройте содержание принципов, видов и средств экспертизы и диагностик
8. **Вопрос.** Раскройте понятие организация экспертизы и диагностики объектов сервиса
9. **Вопрос.** Изложите понятие о законодательно-нормативной базе экспертизы и диагностики объектов сервиса
10. **Вопрос.** Укажите порядок проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса и методы экспертизы сервисных услуг.
11. **Вопрос.** Раскройте категоризм объектов сервиса на примере предприятия общественного питания
12. **Вопрос.** Дайте определение потребительских свойств и показателей качества услуг с точки зрения проведения диагностики и экспертизы объектов сервиса
13. **Вопрос.** Опишите организацию и порядок выполнения экспертизы

- при аттестации рабочих мест на объекте сервиса
14. **Вопрос.** Раскройте содержание понятия «методическое обеспечение экспертизы и диагностики объектов сервиса»
 15. **Вопрос.** Дайте развёрнутую интерпретацию экспериментальной диагностики объектов и систем сервиса
 16. **Вопрос.** Раскройте содержание информационного обеспечения экспертизы и диагностики эстетичности и безопасности объектов сервиса
 17. **Вопрос.** Проясните причины убыточности объектов сервиса на примере объектов общественного питания.
 18. **Вопрос.** Раскройте понятие экспертизы на предприятиях сервиса по видам (сервис недвижимости, услуги общественного питания, автосервис и др.).
 19. **Вопрос.** Раскройте факторы успеха деятельности объекта сервиса на примере предприятия общественного питания (ресторана)
 20. **Вопрос.** Укажите и растолкуйте и задачи технической диагностики и экспертизы состояния объекта сервиса
 21. **Вопрос.** Объясните сущность организации проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса
 22. **Вопрос.** Приведите характеристику организаций, проводящих экспертизы и диагностики в г. Ростов-на-Дону по направлениям деятельности, видам экспертиз. На примере любой организации.
 23. **Вопрос.** Раскройте содержание и этапы диагностики объектов и систем сервиса на примере предприятия общественного питания
 24. **Вопрос.** Раскройте содержание экспертизы качества продукции, работ и услуг сервиса в аспекте повышения качества обслуживания клиентов
 25. **Вопрос.** Раскройте содержание диагностики маркетингово-рекламной деятельности объектов и систем сервиса на примере ресторана

26. **Вопрос.** Раскройте содержание системы сбалансированных показателей (ССП) объектов сервиса и принципы её диагностики и экспертизы
27. **Вопрос.** Раскройте содержание и организацию диагностики и экспертизы меню предприятия общественного питания
28. **Вопрос.** Раскройте содержание и организацию диагностики управления персоналом объектов сервиса на примере общественного питания
29. **Вопрос.** Раскройте содержание, организацию и методы диагностики оформления предприятия общественного питания (ресторана)
30. **Вопрос.** Раскройте содержание, организацию и методы диагностики работы в контактной зоне объектов сервиса
31. **Вопрос.** Раскройте содержание, организацию и методы диагностики системы учёта и контроля процессов объектов сервиса на примере объектов общественного питания
32. **Вопрос.** Растолкуйте и изложите содержание понятий: технического объекта, технической диагностики объектов, диагноз состояния объекта, диагностические параметры
33. **Вопрос.** Дайте развёрнутое описание содержания, организации и методов диагностики подсистемы управления персоналом объектов сервиса на примере объектов общественного питания
34. **Вопрос.** Опишите содержание, организацию и методы диагностики организации обслуживания объектов сервиса на примере предприятия общественного питания
35. **Вопрос.** Раскройте содержание понятия «диагностика и экспертиза надёжности и эргономичности объектов и систем сервиса»
36. **Вопрос.** Объясните содержание, организацию и методы проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.
37. **Вопрос.** Дайте классификацию показателей качества изделия, продукта сервисной услуги.

38. **Вопрос.** Раскройте понятие о группе свойств назначения при диагностике услуг сервиса.
39. **Вопрос.** Изложите последовательность (процедуру) проведения двухстадийной экспертизы (анализ и оценка).
40. **Вопрос.** Раскройте вопрос теоретических основ экспертизы на объектах сервиса.
41. **Вопрос.** Дайте характеристику методам экспертизы объектов сервиса и этапам проведения его диагностики и экспертизы.
42. **Вопрос.** Охарактеризуйте этапы проведения экспертизы объекта сервиса.
43. **Вопрос.** Раскройте понятие надёжности и эргономичности объекта экспертизы и диагностики
44. **Вопрос.** Объясните организацию проведения экспертизы и диагностики меню объектов сервиса в общественном питании.
45. **Вопрос.** Раскройте факторы успеха деятельности объекта сервиса на примере проведения экспертизы и диагностики предприятия общественного питания
46. **Вопрос.** Охарактеризуйте документы, регламентирующие деятельность объектов
47. **Вопрос.** Охарактеризуйте документы, необходимые для проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.
48. **Вопрос.** Раскройте организацию и методы проведения экспертизы и диагностики эстетичности, безопасности и технологичности услуг, оказываемых объектами сервиса

Оценивание знаний студентов

«Отлично» выставляется студенту, который продемонстрировал всестороннее, систематическое и глубокое знание программного материала. Он свободно выполняет задания, предусмотренные программой, и усваивает взаимосвязь основных понятий дисциплины с их значением для приобретаемой профессии. Ответы логично и последовательно изложены с опорой на разнообразные источники информации. У студента четко сформулирована позиция по различным подходам к рассматриваемой проблеме, а также показано значение теоретического вопроса для педагогической практики. Он свободно использует терминологию и ориентируется в дополнительных источниках информации по данной теме.

«Хорошо» присуждается студенту, который демонстрирует систематические знания учебного материала. Он раскрывает различные подходы к рассматриваемой проблеме, опирается на обязательную литературу и включает соответствующие примеры из педагогической практики в свои ответы. Хотя студент показывает знание основных понятий, в его ответах могут встречаться неточности и незначительные ошибки.

«Удовлетворительно» выставляется студенту, который знает основной программный материал на основе изучения одного из подходов к рассматриваемой проблеме, но допустил фактические ошибки в ответах на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий. Это может касаться как терминологии, так и формы построения ответов.

«Неудовлетворительно» выставляется студенту, который обнаружил значительные пробелы в знании основного учебного материала и допустил принципиальные и существенные ошибки в выполнении заданий, искажающие смысл изученного. Ответы студента логически не структурированы и содержат житейские обобщения вместо научных терминов.

Форма экзаменационного билета

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № ...

По дисциплине **Экспертиза и диагностика объектов сервиса**

Структурное подразделение ИТСКИ ЮФУ

Направление/специальность 43.03.01 СЕРВИС

- 1. Вопрос.** Приведите основные характеристики объектов и систем сервиса на примере оказания услуг предприятием общественного питания
- 2. Вопрос.** Дайте характеристику входных и выходных диагностических параметров объектов и систем сервиса

Составитель _____ В.Н. Курочкин
(подпись)

Заведующий кафедрой _____ А.В. Щербина
(подпись)

« 7 » 04 2024 г.

*Примечание * Практическая (ре) задача/задание включается по усмотрению преподавателя.*

К комплекту экзаменационных билетов прилагаются разработанные преподавателями и утвержденные на заседании кафедры критерии оценки по дисциплине.

Критерии оценки:

Оценки «отлично» заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание программного материала, умение свободно выполнять промежуточное испытание (экзамен), предусмотренные программой, а также усвоивший взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии. Ответы на вопросы изложены логично, последовательно, с опорой на разнообразные источники. У студента чётко определена своя позиция в раскрытии различных подходов к рассматриваемой проблеме; показано значение разработки данного теоретического вопроса для практики сервиса. Он свободно оперирует терминами, ориентирован в дополнительных источниках информации по данной проблеме. Количество баллов от 86 до 100.

Оценки «хорошо» заслуживает студент, обнаруживший систематический характер знаний учебного материала по дисциплинам, раскрывший различные подходы к рассматриваемой проблеме и опирающийся при рассмотрении ответа на обязательную литературу; включающий в свой ответ соответствующие примеры из педагогической практики; демонстрирующий знание основных понятий, однако, допускающий неточности и незначительные ошибки. Количество баллов от 76 до 85.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знание основного программного материала на основе изучения какого-либо одного из подходов к рассматриваемой проблеме, но допустившего фактические ошибки в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, в том числе терминологии и в форме построения ответа. Количество баллов от 65 до 75

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала, допустившему принципиальные и существенные ошибки в выполнении заданий, которые искажают смысл изученного; излагающему логически не обработанную и не систематизированную информацию. В ответе содержатся житейские обобщения вместо научных терминов. Количество набранных баллов ниже 65.

Результаты сдачи экзамена выставляются в сервисе БРС ВШБ ЮФУ. Максимум за экзамен 60 баллов.

Нормативные акты

1. Конституция Российской Федерации. / Дата обр. 30.10.2024. [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://www.consultant.ru/document>
2. Гражданский кодекс Российской Федерации / Дата обр. 30.10.2024 [Электронный ресурс] https://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_
3. Земельный кодекс Российской Федерации от 25.10. 2001 г. № 136-ФЗ / Дата обр. 30.10.2024 [Электронный ресурс] // base.garant.ru - Режим доступа: <https://base.garant.ru/12124624/>
4. ФЗ №29 от 02.01.2000г. (в редакции от 30.12.2008 г.) «О качестве и безопасности пищевых продуктов» / Дата обр. 30.10.2024 [Электронный ресурс] https://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_
5. ФЗ № 52 от 30.03.1999г. (в редакции от 22.12.2008г.) «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» / Дата обр. 30.10.2024 [Электронный ресурс] https://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_
6. ФЗ № 54 от 22.05.2003 г. (в ред. 17.07.2009 г.) «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчётов с использованием платёжных карт» / Дата обр. 30.10.2024 [Электронный ресурс] https://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_
7. ФЗ №73-ФЗ («О государственной судебно-экспертной деятельности в РФ» / Дата обр. 30.10.2024 [Электронный ресурс] https://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_
8. ФЗ № 87 от 10.07.2001 «Об ограничении курения табака» / Дата обр. 30.10.2024 https://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_
9. ФЗ №248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в РФ» / Режим доступа: <https://www.consultant.ru/document>
- 10.ФЗ № 294 от 26.12.2008 г. (в редакции от 28.04.2009 г.) «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» /

- Режим доступа: <https://www.consultant.ru/document>
- 11.ФЗ № 2300-1 от 07.02.1992 (в ред. от 23.11.2009) «О защите прав потребителей» / Режим доступа: <https://www.consultant.ru/document>
 - 12.ФГОС ВО (ОС ЮФУ) и ОП ВО по данному направлению подготовки: 43.03.01 – Сервис/ Режим доступа: <https://www.consultant.ru/document>
 - 13.ГОСТ Р 1.4-92. Стандарты отраслей, стандарты предприятий, стандарты научно-технических, инженерных обществ и др. общественных объединений. Общие положения» / Режим доступа: <https://www.consultant.ru/document>
 - 14.ГОСТ Р 1.0-92 «Государственная система стандартизации Российской Федерации. Основные положения (с изменениями № 1, 2, 3). Государственный стандарт Российской Федерации Государственная система стандартизации Российской Федерации. Основные положения» / Режим доступа: <https://www.consultant.ru/document>
 - 15.ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения / Режим доступа: <https://www.consultant.ru/document>
 16. Постановление Пленума ВАС РФ от 04.04.2014 N 23 "О некоторых вопросах практики применения арбитражными судами законодательства об экспертизе» / Режим доступа: <https://www.consultant.ru/document>
 - 17.Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 18.05.2010 N 58 (ред. от 10.06.2016) "Об утверждении СанПиН 2.1.3.2630-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность" (вместе с "СанПиН 2.1.3.2630-10. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы...")./ Режим доступа: <https://www.consultant.ru/document>
 - 18.СанПиН 2.1.3.2630-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность"

Учебная литература

19. Анальев А. Д. Диагностика и техническое обслуживание машин: учебник для вуза. - М.: Академия, 2008. - 432 с

- 20.Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 1 : учебник для академического бакалавриата / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 423 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс).
- 21.Бакунов А.С. Техника транспорта. Обслуживание и ремонт: курс лекций. - Омск: СибАДИ, 2009. - 80 с.
- 22.Воронина В. М., Лапаев А. П., Михайлова О. П. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия: учебное пособие: сборник задач, заданий, тестов //Оренбург: ОГУ. – 2013.
- 23.Голубева Т. Б. Основы моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса: учебное пособие для студентов, обучающихся по программе магистратуры по направлению подготовки 43.04. 01 «Сервис». – 2017.
- 24.Давыденко, Н.И. Крапива, Т.В. Сервисная деятельность: Учебное пособие. - Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2008. – 110с.
- 25.Крапива, Т.В. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса (на примере предприятий общественного питания): учеб. пособие / Т.В. Крапива, Л.А. Маюрникова, Н.И. Давыденко; Кемеровский технологический институт пищевой промышленности. – Кемерово, 2010. – 128 с.
- 26.Курочкин В.Н. Экономика сервиса Ростовской области / Московский экономический журнал. 2020. № 12. С. 19.158
- 27.Курочкин В.Н., Кобина Л.А. Организационно-экономические аспекты сервисной деятельности: физкультурно-спортивные услуги, горнолыжный туризм и сервис. Ростов-на-Дону, 2015.
- 28.Курочкин В.Н., Кобина Л.А. Организация сервисной деятельности: теория, методика, практические аспекты: монография. – Ростов-на-Дону: Донской издательский дом, 2020 – 170 с.
- 29.Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса: учебное пособие / Ю. С. Дорохин, А. Н. Сергеев, М. В. Ушаков, Н. Н. Сергеев, А. Е. Гвоздев, П. Н. Медведев, Д. В. Малий – Тула: Изд-во ТулГУ, 2015. – 160 с.
- 30.Калашникова, Е.А., Пахомова, А.И. Классификация систем сервиса, состав и структура этих систем // Материалы VIII Международной научн.

Конфер. «Студенческий научный форум» (дата обращения: 28.11.2024)
URL: <https://scienceforum.rue>

31. Коломейченко А. В. Основы функционирования систем сервиса. – 2020.
32. Коноплева Н. А. Сервис в современной культуре. / Пятигорск: ЧПОУ «Северо-Кавказский колледж инновационных технологий», 2020.
33. Рубан Д.А. Туризм и креативные индустрии в свете международного исследовательского опыта: географический обзор / Сервис в России и за рубежом. 2023.
34. Сервисная деятельность: Технология эстетических услуг: курс лекций / кол. авторов
35. Ставровский М. Е. и др. Основы функционирования систем сервиса. – 2020.
36. Сычева, В.О. Сервисная деятельность: учебно-метод. пособие. – Саратов: Саратовский национальный исследовательский государственный университет, 2016. – 65 с.
37. Щербина А.В. Организационно-экономические особенности и тенденции развития сервисной индустрии с позиции концепции устойчивого развития / Московский экономический журнал. 2023. Т. 8. № 7.
38. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса: учебное пособие / О. В. Маковецкая-Абрамова, С. А. Силла, Л. В. Хорева, Е. М. Боденко. – СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2017. – 54 с.

Вопросы для коллоквиумов, собеседования
по дисциплине Экспертиза и диагностика объектов сервиса

Модуль 1.

1. Потребительские свойства и показатели качества товаров и услуг.
2. Потребительские свойства и показатели качества товаров и услуг.
3. Основы оценки объектов сервиса.
4. Методическое обеспечение экспертизы и диагностики объектов сервиса.
5. Качество сервиса.
6. Входной и выходной диагностические параметры
7. Организация и проведение экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.
8. Обеспечение экспертизы и диагностики

Модуль 2.

1. Методы экспертизы сервисных услуг.
2. Ранжирование и оценка рыночных факторов системы сервиса. Прямое ранжирование.
3. Ранжирование с использованием непосредственной оценки.
4. Ранжирование с использованием веса факторов (весовой метод).
5. Определение согласованности мнений экспертов по результатам ранжирования факторов.
6. Экспертиза конкурентной среды.
7. Метод коэффициента конкурентоспособности услуги.
8. Метод обобщенного показателя конкурентоспособности.
9. Экспертиза качества услуг и обслуживание клиентов на предприятиях сервиса.
10. Оценка рисков объектов сервиса.

11. Основы организации экспертизы и диагностики объектов сервиса
12. Организация экспертизы и диагностики производственного процесса объектов сервиса
13. Организация экспертизы и диагностики деятельности предприятия сервиса экспертизы и диагностики организации труда

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Ранжирование и оценка рыночных факторов системы сервиса.
Прямое ранжирование.
2. Ранжирование с использованием непосредственной оценки.
3. Ранжирование с использованием веса факторов (весовой метод).
4. Определение согласованности мнений экспертов по результатам ранжирования факторов.
5. Экспертиза конкурентной среды.
6. Метод коэффициента конкурентоспособности услуги.
7. Метод обобщенного показателя конкурентоспособности.
8. Экспертиза качества услуг и обслуживание клиентов на предприятиях сервиса.
9. Оценка рисков объектов сервиса.

Критерии оценки:

Оценки «отлично» заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание программного материала, умение свободно выполнять промежуточное испытание (экзамен), предусмотренные программой, а также усвоивший взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии. Ответы на вопросы изложены логично, последовательно, с опорой на разнообразные источники. У студента чётко определена своя позиция в раскрытии различных подходов к рассматриваемой проблеме; показано значение разработки данного теоретического вопроса для практики сервиса. Он свободно оперирует терминами, ориентирован в дополнительных источниках информации по данной проблеме. Количество баллов от 86 до 100.

Оценки «хорошо» заслуживает студент, обнаруживший систематический характер знаний учебного материала по дисциплинам, раскрывший различные подходы к рассматриваемой проблеме и опирающийся при рассмотрении ответа на обязательную литературу, включающий в свой ответ соответствующие примеры из педагогической практики; демонстрирующий знание основных понятий, однако, допускающий неточности и незначительные ошибки. Количество баллов от 76 до 85.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знание основного программного материала на основе изучения какого-либо одного из подходов к рассматриваемой проблеме, но допустившего фактические ошибки в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, в том числе терминологии и в форме построения ответа. Количество баллов от 65 до 75.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала, допустившему принципиальные и существенные ошибки в выполнении заданий, которые искажают смысл изученного; излагающему логически не обработанную и не систематизированную информацию. В ответе содержатся житейские обобщения вместо научных терминов. Количество набранных баллов ниже 65.

Результаты сдачи экзамена выставляются в сервисе БРС ВШБ ЮФУ.
Максимум за экзамен 60 баллов.

Учебное издание
(рецензируемое)

Курочкин Валентин Николаевич

Доктор технических наук, старший научный сотрудник ВАК
профессор кафедры организации и технологии сервисной деятельности
Института туризма, сервиса и креативных индустрий
Южного федерального университета,
лауреат премии Главы Администрации
Ростовской области в области науки
Федеральный эксперт Минобрнауки в научно-технической сфере

**ЭКСПЕРТИЗА И ДИАГНОСТИКА
ОБЪЕКТОВ СЕРВИСА**

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

ISBN 978-5-6049878-4-1



Печатается в авторской редакции

Подписано в печать 2.12.2024 г.
Печать цифровая. Бумага офсетная. Гарнитура «Таймс»
Формат 60x84/16. Усл. п. л. 7,13. Уч.-изд. л. 5,30.
Заказ № 5933. Тираж 50 экз.
ИП Зайчиков Олег Борисович
Отпечатано в копировально-множительном центре
Ростов-на-Дону / Суворова, 19
www.kcentr.com / 8 988 58 000 22

ул. СУВОРОВА, 19

КОПИЦЕНТР

осн.в 1996 году