



**УТВЕРЖДЕНО:**  
Ученым советом Высшей школы сервиса  
Протокол № 12 от «22» мая 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ДИСЦИПЛИНЫ**

*Б1.О.18 Проектирование процесса оказания услуг*

основной профессиональной образовательной программы высшего образования –  
программы бакалавриата

по направлению подготовки: *43.03.01 Сервис*

направленность (профиль): Сервис жилой и коммерческой недвижимости

Квалификация: *бакалавр*

Год начала подготовки: *2019*

**Разработчик (и):**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент высшей школы сервиса</i>	<i>к.т.н., доцент Жаров В.Г.</i>
<i>ст. преподаватель высшей школы сервиса</i>	<i>Губанов Н.Н.</i>

**Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Директор высшей школы сервиса</i>	<i>к.т.н., доцент Сумзина Л.В.</i>



## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Дисциплина Б1.О.18 «Проектирование процесса оказания услуг» относится к дисциплинам обязательной части первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профилю Сервис жилой и коммерческой недвижимости.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по естественнонаучным и общественным предметам.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ПКО-4 - Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности; в части индикаторов достижения компетенции ПКО-4.1. (Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания), ПКО-4.2. (Использует информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений), ПКО-4.3. (Осуществляет применение современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг).

Содержание дисциплины охватывает изучение проектирование процесса оказания услуг, разработку технологии процесса сервиса. Изучению подлежат также вопросы, связанные с организационной структурой сервисного предприятия, принципами организации сервисной деятельности на предприятии, анализом процессов предоставления услуг, оценкой конкурентоспособности сервисных услуг, документацией сервисных предприятий, организацией и управлением сервисными услугами по ремонту и обслуживанию инженерного, санитарно-технического оборудования и инженерных систем, технологическими и экологическими требованиями, предъявляемыми к сервисным предприятиям.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 5 зачетных единиц трудоемкости, 180 часов.

Преподавание дисциплины по очной форме ведется на 4 курсе: в 7 семестре продолжительностью 18 недель. По заочной форме ведется на 4 и 5 курсах: в 8 и 9 семестрах .

Преподавание дисциплины предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции, в том числе традиционные лекции и лекции-визуализации – 34 часа, практические занятия в форме выполнения практических работ – 36 часов, самостоятельная работа обучающихся – 106 часов, групповые и индивидуальные консультации – 2 часа, промежуточная аттестация – 2 часа. Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости (в устной и письменной форме, в виде тестов, устных опросов, защиты практических работ), промежуточная аттестация в виде экзамена в 7 семестре.

Преподавание дисциплины по заочной форме ведется на 4 и 5 курсах: в 8 и 9 семестрах.

Преподавание дисциплины предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции, в том числе традиционные лекции и лекции-визуализации – 6 часов, практические занятия в форме выполнения практических работ – 8 часов, самостоятельная работа обучающихся – 162 часа, групповые и индивидуальные консультации – 2 часа, промежуточная аттестация – 2 часа. Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости (в устной и письменной форме, в виде тестов, устных опросов, защиты практических работ), промежуточная аттестация в виде экзамена в 9 семестре.



Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при выполнении выпускной квалификационной работы.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора достижения компетенции)
		<b>Профессиональные компетенции обязательные</b>
1.	ПКО-4	Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности в части: ПКО-4.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания ПКО-4.2. Использует информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений ПКО-4.3. Осуществляет применение современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг

## 3. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП:

Дисциплина Б1.О.18 «Проектирование процесса оказания услуг» относится к дисциплинам обязательной части первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профилю «Сервис жилой и коммерческой недвижимости».

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по естественнонаучным и общественным предметам.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с комплексом теоретических знаний и практических навыков, нормирование знаний, умений и навыков студентов в вопросах проектирования процессов оказания услуг, с учетом их эффективного использования и обеспечения экологических и технологических требований. Обеспечивающих квалифицированное исполнение профессиональных обязанностей позволяющих решать вопросы проектирования процессов оказания услуг на уровне современных требований.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при выполнении выпускной квалификационной работы.



**4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5/180 зачетных единиц/ акад.часов.  
(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

**Для очной формы обучения:**

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестр	
			7	
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	74	74	
	в том числе:	-	-	
1.1	Занятия лекционного типа	34	34	
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	36	36	
	Семинары	-	-	
	Лабораторные работы	-	-	
	Практические занятия	36	36	
<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>	2	2	
<b>1.4</b>	<b>Промежуточная аттестации</b>	2	2	
<b>2</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, зачет с оценкой, экзамен)</b>			Экз.
<b>3</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	106	106	
<b>4</b>	<b>Общая трудоемкость час</b>	180	180	
	<b>з.е.</b>	5	5	

**Для заочной формы обучения:**

№ п/ п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестр	
			8	9
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	18	2	18
	в том числе:	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	6	2	4
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	8		8
	Семинары	-	-	-
	Лабораторные работы	-	-	-
	Практические занятия	8		8
<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>	2		2
<b>1.4</b>	<b>Промежуточная аттестации</b>	2		2
<b>2</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, зачет с оценкой, экзамен)</b>			Экз.
<b>3</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	162	34	128
<b>4</b>	<b>Общая трудоемкость час</b>	180	36	144
	<b>з.е.</b>	5	1	4



**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**Для очной формы обучения:**

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
			Занятия лекционного типа, акад. час	Форма проведения лекционного занятия	Практически занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1/7	<b>Блок 1.</b> Особенности сервисной деятельности.	Основные задачи курса. Содержание разделов и их роль в формировании современного сервисного специалиста.	4	Лекция визуализация				4	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС. Самостоятельная проработка теоретического материала из рекомендованных источников. Подготовка к практическим занятиям. Изучение нормативной и методической технической документации. Подготовка к защите практических работ. Подготовка к КТ 1	
		Построение структуры управления современной сервисной фирмой. Задачи, решаемые структурными подразделениями. <i>ПЗ: Практическая работа 1</i>			2	Практическая работа		3		
2/7		Особенности сервисной деятельности. Формы организации сервисных предприятий. Новые методы работы.	2	традиционная				3		
	Построение структуры управления современной сервисной фирмой. Задачи, решаемые структурными подразделениями. <i>ПЗ: Практическая работа 1</i>			2	Практическая работа		3			
3/7		Сервисное сопровождение продаж техники. Принципы построения сервисной сети производителя. Договора авторизации. Служба технической поддержки. Отчеты сервисных фирм производителям.	2	традиционная				3		



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, академ. часов	Форма проведения консультации	СРС, академ. часов	Форма проведения СРС
			Занятия лекционного типа, академ. часов	Форма проведения лекционного занятия	Практические занятия, академ. часов	Форма проведения практического занятия				
		Использование IT-технологий. Изучение методов разработки положений в структурных подразделениях и должностных инструкциях. <i>ПЗ: Практическая работа 2</i>			2	Практическая работа			3	
4/7		Особенности российского рынка ремонтов. Основные типы сервисных предприятий. Нормативно-правовое поле сервисной деятельности.	2	традиционная					3	
		Использование IT-технологий. Изучение методов разработки положений в структурных подразделениях и должностных инструкциях. <i>ПЗ: Практическая работа 2</i> <b>Защита практических работ №1, №2, (Контрольная точка 1)</b>			2	Практическая работа			3	
5/7	Блок 2. Методы разработки и процесса сервиса. Конкурентология	Изучение методов проектирования ремонтного участка сервисного центра по обслуживанию инженерных систем. Аспекты работы приемных пунктов, call-center, отдела технического контроля, выездной службы, отдела продаж.	2	традиционная					3	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС. Самостоятельная проработка теоретического материала из рекомендованных
		Методы проектирования ремонтного участка сервисного центра по обслуживанию инженерных систем. Построение «контактной зоны» сервисного центра, подразделения «контактной зоны».			2	Практическая работа			3	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							Форма проведения СРС
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, академ. часов	Форма проведения консультации	СРС, академ. часов	
			Занятия лекционного типа, академ. часов	Форма проведения лекционного занятия	Практические занятия, академ. часов	Форма проведения практического занятия				
	способность сервисных услуг.	<i>ПЗ: Практическая работа 3</i>								источников. Подготовка к практическим занятиям. Изучение нормативной и методической технической документации.
6/7		Значение фактора управления качеством услуг сервисной фирмы. Принципы системного подхода к проблеме качества услуг. Анализ и оценка качества работы сервисного предприятия.	2	традиционная					3	Подготовка к защите практических работ. Подготовка к КТ 2
		Методы проектирования ремонтного участка сервисного центра по обслуживанию инженерных систем. Построение «контактной зоны» сервисного центра, подразделения «контактной зоны». <i>ПЗ: Практическая работа 3</i>			2	Практическая работа			3	
7/7		Понятие конкурентоспособности. Факторы, показатели конкурентоспособности. Маркетинговые показатели конкурентоспособности.	2	традиционная					3	
		Бюджетирование на сервисных предприятиях. Мониторинг исполнения бюджетов. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии. <i>ПЗ: Практическая работа 4</i>			2	Практическая работа			3	
8/8		Методика оценки конкурентоспособности сервисных услуг. Риски сервисной деятельности. Факторы экономической эффективности сервисных предприятий. Особенности	2	традиционная					3	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							Форма проведения СРС
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	
			Занятия лекционного типа, акад. час	Форма проведения лекционного занятия	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии.								
		Бюджетирование на сервисных предприятиях. Мониторинг исполнения бюджетов. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии. <i>ПЗ: Практическая работа 4</i> <b>Защита практических работ № 3, № 4 (Контрольная точка 2)</b>			2	Практическая работа			3	
9/7	Блок 3 Новые направления ремонта традиционной техники. Особенности хозяйственной деятельности.	Стратегия развития сервисных фирм. Миссия сервисной фирмы. Анализ ситуации, в которой находится сервисная фирма. Оценка внешней среды. Оценка внутренней среды.	2	традиционная					3	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС. Самостоятельная проработка теоретического материала из рекомендованных источников. Подготовка к практическим занятиям. Изучение нормативной и методической технической
		Особенности хозяйственной деятельности. Реинжиниринг. Использование реинжиниринга. <i>ПЗ: Практическая работа 5</i>			2	Практическая работа			3	
10/7	и хозяйственной деятельности.	Цели развития сервисной фирмы. Анализ кадрового аспекта сервисной фирмы.	2	традиционная					3	
		Особенности хозяйственной деятельности. Реинжиниринг. Использование реинжиниринга. <i>ПЗ: Практическая работа 5</i>			2	Практическая работа			3	





Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
			Занятия лекционного типа, акад. час	Форма проведения лекционного типа занятия	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
11/7		Угрозы безопасности бизнеса сервисного предприятия в РФ. Социальные факторы стабильности. Экономическая безопасность сервисной деятельности.	2	традиционная				3	документации. Подготовка к защите практических работ. Подготовка к КТ 3	
		Прогноз развития сектора ремонтов техники. Проектирование ремонтного участка сервисной компании по обслуживанию и ремонту инженерных систем. <i>ПЗ: Практическая работа 6</i>			2	Практическая работа		3		
12/7		Теневой сектор рынка ремонтов техники. Правовая ответственность дилера, сервисной фирмы, производителя и потребителя техники. Срок службы изделия.	2	традиционная				3		
		Прогноз развития сектора ремонтов техники. Проектирование ремонтного участка сервисной компании по обслуживанию и ремонту инженерных систем. <i>ПЗ: Практическая работа 6</i> <b>Защита практических работ № 5, № 6 (Контрольная точка 3)</b>			2	Практическая работа		3		
13/7	Блок 4. Требования и особенности	Особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического обслуживания и коммуникаций.	2	традиционная				3	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС. Самостоятельная	
		Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих. Состояние			2	Практическая		3		



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							Форма проведения СРС
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	
			Занятия лекционного типа, акад. час	Форма проведения лекционного типа занятия	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
	обслуживания инженерного, санитарно-технического оборудования и коммуникаций.	производственно-технологической базы (ПТБ). <i>ПЗ: Практическая работа 7</i>				работа				проработка теоретического материала из рекомендованных источников. Подготовка к практическим занятиям. Изучение нормативной и методической технической документации. Подготовка к 4-ой контрольной точке, в виде теста.
14/7	Экологические требования к размещению, проектированию и строительству предприятий сервиса. Требования и особенности обслуживания инженерного, санитарно-технического оборудования и коммуникаций.	2	традиционная					3		
	Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих. Состояние производственно-технологической базы (ПТБ). <i>ПЗ: Практическая работа 7</i>			2	Практическая работа			3		
15/7	Планировка производственных зон и участков; типы предприятий, оборудования. Планировочные решения различной мощности. Основные показатели и оценка проектного решения.	2	традиционная					3		
	Генеральный план предприятия. Порядок согласования проектной документации. Порядок проектирования. <i>ПЗ: Практическая работа 8</i>			2	Практическая работа			3		
16/7	Инфографическое моделирование сервисных компаний. Инфографическое моделирование процессов управления качеством.	2	традиционная					3		



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
			Занятия лекционного типа, акад. час	Форма проведения лекционного занятия	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		Генеральный план предприятия. Порядок согласования проектной документации. Порядок проектирования. <i>ПЗ: Практическая работа 8</i>			2	Практическая работа			3	
17/7		Режимы взаимодействия в информационно-энергетическом процессе (ИЭП) деятельности. Документ как иерархический элемент ИЭП.	2	традиционная					3	
		Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований. Экологические требования к размещению, проектированию предприятий сервиса. <i>ПЗ: Практическая работа 9</i>			2	Практическая работа			3	
18/7		Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований. Экологические требования к размещению, проектированию и строительству предприятий сервиса. <i>ПЗ: Практическая работа 9</i>			2	Практическая работа			3	
18/7		<b>Контрольная точка 4 (Тестирование по Разделу)</b>							3	
		Консультация						2		
Промежуточная аттестация – экзамен – 2 часа										
		<b>Итого:</b>	<b>34</b>		<b>36</b>			<b>4</b>	<b>106</b>	

посещение выставок при совпадении дней проведения лекций



Для заочной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
			Занятия лекционного типа, акад. час	Форма проведения лекционного занятия	Практически занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
<b>8 Семестр</b>										
		Основные задачи курса. Содержание разделов и их роль в формировании современного сервисного специалиста.	1	Лекция визуализация				17	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС. Самостоятельная проработка теоретического материала из рекомендованных источников.	
	<b>Блок 1.</b> Особенности сервисной деятельности. Основные типы сервисных предприятий.	Особенности сервисной деятельности. Формы организации сервисных предприятий. Новые методы работы.	1	традиционная				17		



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения								
			Контактная работа обучающихся с преподавателем					Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
			Занятия лекционного типа, акад. час	Форма проведения лекционного занятия	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия					
<b>9 Семестр</b>											
1/7	<b>Блок 1.</b> Особенности сервисной деятельности. Основные типы сервисных предприятий.	Построение структуры управления современной сервисной фирмой. Задачи, решаемые структурными подразделениями. <i>ПЗ: Практическая работа 1</i>					Практическая работа			3	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС. Самостоятельная проработка теоретического материала из рекомендованных источников. Подготовка к практическим занятиям. Изучение нормативной и методической технической документации. Подготовка к защите практических работ. Подготовка к КТ 1
2/7		Построение структуры управления современной сервисной фирмой. Задачи, решаемые структурными подразделениями. <i>ПЗ: Практическая работа 1</i>			1	Практическая работа			3		
3/7		Сервисное сопровождение продаж техники. Принципы построения сервисной сети производителя. Договора авторизации. Служба технической поддержки. Отчеты сервисных фирм производителям.								3	
4/7		Использование IT-технологий. Изучение методов разработки положений в структурных подразделениях и должностных инструкциях. <i>ПЗ: Практическая работа 2</i>					Практическая работа			3	
4/7		Особенности российского рынка ремонтов. Основные типы сервисных предприятий. Нормативно-правовое поле								3	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения								
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС	
			Занятия лекционного типа, акад. час	Форма проведения лекционного типа занятия	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия					
		сервисной деятельности.									
		Использование IT-технологий. Изучение методов разработки положений в структурных подразделениях и должностных инструкциях. <i>ПЗ: Практическая работа 2</i> <b>Защита практических работ №1, №2, (Контрольная точка 1)</b>			1		Практическая работа			3	
5/7	Блок 2. Методы разработки и технологии и процесса сервиса. Конкурентоспособность сервисных услуг.	Изучение методов проектирования ремонтного участка сервисного центра по обслуживанию инженерных систем. Аспекты работы приемных пунктов, call-center, отдела технического контроля, выездной службы, отдела продаж.	1	традиционная						3	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС. Самостоятельная проработка теоретического материала из рекомендованных источников. Подготовка к практическим занятиям. Изучение нормативной и методической технической документации.
		Методы проектирования ремонтного участка сервисного центра по обслуживанию инженерных систем. Построение «контактной зоны» сервисного центра, подразделения «контактной зоны». <i>ПЗ: Практическая работа 3</i>					Практическая работа			3	
6/7		Значение фактора управления качеством услуг сервисной фирмы. Принципы системного подхода к проблеме качества услуг. Анализ и оценка качества работы сервисного предприятия.		традиционная						3	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
			Занятия лекционного типа, акад. час	Форма проведения лекционного занятия	Практически занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		Методы проектирования ремонтного участка сервисного центра по обслуживанию инженерных систем. Построение «контактной зоны» сервисного центра, подразделения «контактной зоны». <i>ПЗ: Практическая работа 3</i>			1	Практическая работа			3	Подготовка к защите практических работ. Подготовка к КТ 2
7/7		Понятие конкурентоспособности. Факторы, показатели конкурентоспособности. Маркетинговые показатели конкурентоспособности.		традиционная					3	
		Бюджетирование на сервисных предприятиях. Мониторинг исполнения бюджетов. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии. <i>ПЗ: Практическая работа 4</i>				Практическая работа			3	
8/8		Методика оценки конкурентоспособности сервисных услуг. Риски сервисной деятельности. Факторы экономической эффективности сервисных предприятий. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии.		традиционная					3	
		Бюджетирование на сервисных предприятиях. Мониторинг исполнения бюджетов. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии. <i>ПЗ: Практическая работа 4</i>			1	Практическая работа			3	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
			Занятия лекционного типа, акад. час	Форма проведения лекционного типа занятия	Практически занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		<b>Защита практических работ № 3, № 4 (Контрольная точка 2)</b>								
9/7	<b>Блок 3</b> Новые направления ремонта традиционной техники. Особенности хозяйственной деятельности.	Стратегия развития сервисных фирм. Миссия сервисной фирмы. Анализ ситуации, в которой находится сервисная фирма. Оценка внешней среды. Оценка внутренней среды.	1	традиционная				3	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС. Самостоятельная проработка теоретического материала из рекомендованных источников. Подготовка к практическим занятиям. Изучение нормативной и методической технической документации. Подготовка к защите практических работ. Подготовка к КТ 3	
		Особенности хозяйственной деятельности. Реинжиниринг. Использование реинжиниринга. <i>ПЗ: Практическая работа 5</i>			1	Практическая работа		3		
10/7		Цели развития сервисной фирмы. Анализ кадрового аспекта сервисной фирмы.		традиционная				3		
		Особенности хозяйственной деятельности. Реинжиниринг. Использование реинжиниринга. <i>ПЗ: Практическая работа 5</i>				Практическая работа		3		
11/7		Угрозы безопасности бизнеса сервисного предприятия в РФ. Социальные факторы стабильности. Экономическая безопасность сервисной деятельности.		традиционная				3		
		Прогноз развития сектора ремонта техники. Проектирование ремонтного участка сервисной компании по обслуживанию и ремонту инженерных систем.				Практическая работа		3		





Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
			Занятия лекционного типа, акад. час	Форма проведения лекционного занятия	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		<i>ПЗ: Практическая работа 6</i>								
12/7		Теневой сектор рынка ремонтов техники. Правовая ответственность дилера, сервисной фирмы, производителя и потребителя техники. Срок службы изделия.		традиционная					3	
		Прогноз развития сектора ремонтов техники. Проектирование ремонтного участка сервисной компании по обслуживанию и ремонту инженерных систем. <i>ПЗ: Практическая работа 6</i> <b>Защита практических работ № 5, № 6 (Контрольная точка 3)</b>			1	Практическая работа			3	
13/7	Блок 4. Требования и особенности обслуживания инженерного	Особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического обслуживания и коммуникаций.		традиционная					3	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС. Самостоятельная проработка теоретического материала из рекомендованных источников. Подготовка к практическим занятиям.
		Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих. Состояние производственно-технологической базы (ПТБ). <i>ПЗ: Практическая работа 7</i>	1			Практическая работа			3	
14/7	, санитарно-технического	Экологические требования к размещению, проектированию и строительству предприятий сервиса. Требования и особенности обслуживания инженерного, санитарно-технического оборудования		традиционная					3	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							Форма проведения СРС
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	
			Занятия лекционного типа, акад. час	Форма проведения лекционного занятия	Практически занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
	оборудования и коммуникаций.	и коммуникаций.								Изучение нормативной и методической технической документации. Подготовка к 4-ой контрольной точке, в виде теста.
		Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих. Состояние производственно-технологической базы (ПТБ). <i>ПЗ: Практическая работа 7</i>			1	Практическая работа			3	
15/7		Планировка производственных зон и участков; типажи предприятий, оборудования. Планировочные решения различной мощности. Основные показатели и оценка проектного решения.	1	традиционная					3	
		Генеральный план предприятия. Порядок согласования проектной документации. Порядок проектирования. <i>ПЗ: Практическая работа 8</i>				Практическая работа			3	
16/7		Инфографическое моделирование сервисных компаний. Инфографическое моделирование процессов управления качеством.		традиционная					3	
		Генеральный план предприятия. Порядок согласования проектной документации. Порядок проектирования. <i>ПЗ: Практическая работа 8</i>			1	Практическая работа			3	
17/7		Режимы взаимодействия в информационно-энергетическом процессе (ИЭП) деятельности. Документ как иерархический		традиционная					3	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							Форма проведения СРС
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения лекционного занятия	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		элемент ИЭП.								
		Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований. Экологические требования к размещению, проектированию предприятий сервиса. ПЗ: <i>Практическая работа 9</i>				Практическая работа			3	
18/7		Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований. Экологические требования к размещению, проектированию и строительству предприятий сервиса. ПЗ: <i>Практическая работа 9</i>				Практическая работа			3	
18/7		<b>Контрольная точка 4 (Тестирование по Разделу)</b>							29	
		Консультация					2			
<b>Промежуточная аттестация – экзамен – 2 часа</b>										
		<b>Итого:</b>	<b>6</b>		<b>8</b>		<b>4</b>		<b>162</b>	

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение.

Наименование раздела	Тема, трудоемкость в акад.ч.		Учебно-методическое обеспечение
	Наименование тем	СРС, акад. часов Очн. / Заочн.	
<b>Блок 1.</b> Особенности сервисной деятельности. Основные типы сервисных предприятий.	Основные задачи курса. Содержание разделов и их роль в формировании современного сервисного специалиста.	4/17	1. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.: Дашков и К, 2017 Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365</a> 2. Шоул, Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Джон Шоул; Пер. с англ. — 5-е изд. — М.: Альпина Паблишер, 2016. — Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=610283">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=610283</a> 3. Сервисология : учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. – Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013 Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514626">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514626</a> Научная электронная библиотека e-library: <a href="http://www.e-library.ru">http://www.e-library.ru</a> Электронная библиотечная система Book.ru: <a href="http://www.book.ru">http://www.book.ru</a>
	Построение структуры управления современной сервисной фирмой. Задачи, решаемые структурными подразделениями.	3/3	
	Особенности сервисной деятельности. Формы организации сервисных предприятий. Новые методы работы.	3/17	
	Построение структуры управления современной сервисной фирмой. Задачи, решаемые структурными подразделениями.	3/3	
	Сервисное сопровождение продаж техники. Принципы построения сервисной сети производителя. Договора авторизации. Служба технической поддержки. Отчеты сервисных фирм производителям.	3/3	
	Использование IT-технологий. Изучение методов разработки положений в структурных подразделениях и должностных инструкциях.	3/3	
	Особенности российского рынка ремонтов. Основные типы сервисных предприятий. Нормативно-правовое поле сервисной деятельности.	3/3	
<b>Блок 2.</b> Методы разработки технологии процесса сервиса.	Использование IT-технологий. Изучение методов разработки положений в структурных подразделениях и должностных инструкциях. Защита практических работ №1, №2, (Контрольная точка 1)	3/3	
	Изучение методов проектирования ремонтного участка сервисного центра по обслуживанию инженерных систем. Аспекты работы приемных пунктов, call-center, отдела технического контроля, выездной службы, отдела продаж.	3/3	



Конкурентоспособность сервисных услуг.	Методы проектирования ремонтного участка сервисного центра по обслуживанию инженерных систем. Построение «контактной зоны» сервисного центра, подразделения «контактной зоны».	3/3	2. Шоул, Дж. Первоклассный сервис как конкурентное преимущество / Джон Шоул; Пер. с англ. — 5-е изд. — М.: Альпина Паблишер, 2016. —Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=610283">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=610283</a> 3. Сервисология : учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. – Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013 Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514626">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514626</a> Научная электронная библиотека e-library: <a href="http://www.e-library.ru">http://www.e-library.ru</a> Электронная библиотечная система Book.ru: <a href="http://www.book.ru">http://www.book.ru</a>
	Значение фактора управления качеством услуг сервисной фирмы. Принципы системного подхода к проблеме качества услуг. Анализ и оценка качества работы сервисного предприятия.	3/3	
	Методы проектирования ремонтного участка сервисного центра по обслуживанию инженерных систем. Построение «контактной зоны» сервисного центра, подразделения «контактной зоны».	3/3	
	Понятие конкурентоспособности. Факторы, показатели конкурентоспособности. Маркетинговые показатели конкурентоспособности.	3/3	
	Бюджетирование на сервисных предприятиях. Мониторинг исполнения бюджетов. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии.	3/3	
	Методика оценки конкурентоспособности сервисных услуг. Риски сервисной деятельности. Факторы экономической эффективности сервисных предприятий. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии.	3/3	
	Бюджетирование на сервисных предприятиях. Мониторинг исполнения бюджетов. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии. Защита практических работ № 3, № 4 (Контрольная точка 2)	3/3	
<b>Блок 3</b> Новые направления ремонтов традиционной техники. Особенности хозяйственной деятельности.	Стратегия развития сервисных фирм. Миссия сервисной фирмы. Анализ ситуации, в которой находится сервисная фирма. Оценка внешней среды. Оценка внутренней среды.	3/3	1. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.: Дашков и К, 2017 Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365</a> 2. Шоул, Дж. Первоклассный сервис как конкурентное преимущество / Джон Шоул; Пер. с англ. — 5-е изд. — М.: Альпина
	Особенности хозяйственной деятельности. Реинжиниринг. Использование реинжиниринга.	3/3	
	Цели развития сервисной фирмы. Анализ кадрового аспекта сервисной фирмы.	3/3	
	Особенности хозяйственной деятельности. Реинжиниринг.	3/3	



	Использование реинжиниринга.		Паблишер, 2016. —Режим доступа:
	Угрозы безопасности бизнеса сервисного предприятия в РФ. Социальные факторы стабильности. Экономическая безопасность сервисной деятельности.	-/3	<a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=610283">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=610283</a>
	Прогноз развития сектора ремонтов техники. Проектирование ремонтного участка сервисной компании по обслуживанию и ремонту инженерных систем.	3/3	3. Сервисология : учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. – Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013 Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514626">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514626</a>
	Теневой сектор рынка ремонтов техники. Правовая ответственность дилера, сервисной фирмы, производителя и потребителя техники. Срок службы изделия.	3/3	4. Инновации в сервисе: использование инфографии: Учебное пособие / Чулков В.О., Комаров Н.М., Сумзина Л.В. - М.: СОЛОН-Пр., 2014 Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=884093">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=884093</a>
	Прогноз развития сектора ремонтов техники. Проектирование ремонтного участка сервисной компании по обслуживанию и ремонту инженерных систем. Защита практических работ № 5, № 6 (Контрольная точка 3)	3/3	Научная электронная библиотека e-library: <a href="http://www.e-library.ru">http://www.e-library.ru</a> Электронная библиотечная система Book.ru: <a href="http://www.book.ru">http://www.book.ru</a>
<b>Блок 4.</b> Требования и особенности обслуживания инженерного, санитарно-технического оборудования и коммуникаций.	Особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического обслуживания и коммуникаций.	3/3	1. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.: Дашков и К, 2017 Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365</a>
	Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих. Состояние производственно-технологической базы (ПТБ).	3/3	2. Шоул, Дж. Первоклассный сервис как конкурентное преимущество / Джон Шоул; Пер. с англ. — 5-е изд. — М.: Альпина Паблишер, 2016. —Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=610283">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=610283</a>
	Экологические требования к размещению, проектированию и строительству предприятий сервиса. Требования и особенности обслуживания инженерного, санитарно-технического оборудования и коммуникаций.	3/3	3. Сервисология : учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. – Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013 Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514626">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514626</a>
	Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих. Состояние производственно-технологической базы (ПТБ).	3/3	Научная электронная библиотека e-library:
	Планировка производственных зон и участков; типы предприятий, оборудования. Планировочные решения различной мощности. Основные показатели и оценка проектного решения.	3/3	
	Генеральный план предприятия. Порядок согласования проектной документации.	3/3	

	Порядок проектирования.		<a href="http://www.e-library.ru">http://www.e-library.ru</a> Электронная библиотечная система Book.ru: <a href="http://www.book.ru">http://www.book.ru</a>
	Инфографическое моделирование сервисных компаний. Инфографическое моделирование процессов управления качеством.	3/3	
	Генеральный план предприятия. Порядок согласования проектной документации. Порядок проектирования.	3/3	
	Режимы взаимодействия в информационно-энергетическом процессе (ИЭП) деятельности. Документ как иерархический элемент ИЭП.	3/3	
	Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований. Экологические требования к размещению, проектированию предприятий сервиса.	3/3	
	Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований. Экологические требования к размещению, проектированию и строительству предприятий сервиса.	3/3	
	<b>Контрольная точка 4 (Тестирование по Разделу)</b>	3/29	
<b>ИТОГО:</b>		106/162	

## 7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

### 7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Содержание компетенции, индикатора достижения компетенции	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции, индикатора достижения компетенции	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции, индикатора достижения компетенции обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ПКО-4	Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности				
		ПКО-4.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания.	Все разделы дисциплины	Основы инновационной теории	Использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания сервиса	Навыками участия в разработке инновационных форм управления



		ПКО-4.2. Использует информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.	Все разделы дисциплины	Особенности инновационной деятельности на предприятиях сервиса, а также специфику инновационных проектов в России и за рубежом	Внедрять информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов	Навыками использования информационных технологий инноваций, связанных с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений на предприятиях сервиса
		ПКО-4.3. Осуществляет применение современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг.	Все разделы дисциплины	Место и роль управления инновациями в общей системе управления предприятиями сервиса, роль и значение инноваций в малом бизнесе, их особенности	Применять современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг в сфере сервиса	Навыками участия в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

## 7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Знать основы разработки технологий процесса сервиса. Уметь проводить разработку технологий процесса сервиса. Владеть навыками осуществления разработки технологий процесса сервиса.	Защита практических работ, тестирование	Студент демонстрирует знания основ разработки технологий процесса сервиса. Студент демонстрирует умения проводить разработку технологий процесса сервиса. Студент демонстрирует владения навыками осуществления разработки	Закрепление способности к разработке технологии процесса сервиса





		технологий процесса сервиса	
--	--	--------------------------------	--

### **Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации**

Контроль промежуточной успеваемости студентов по дисциплине строится на балльно-рейтинговой системе и заключается в суммировании баллов, полученных студентом по результатам текущего контроля и итоговой работы.

Текущий контроль реализуется в формах тестирования, оценки качества и активности работы на практических занятиях, решения задач, посещаемости занятий и т.д. В семестре по дисциплине устанавливаются мероприятия текущего контроля успеваемости (4 «контрольных точки»). Выполнение всех заданий текущего контроля является обязательным для студента и является основанием для допуска к промежуточной аттестации.

К критериям выставления рейтинговых оценок текущего контроля относятся:

Основные критерии:

- оценка текущей успеваемости по итогам работы на семинарах;
- оценки за письменные работы (решение задач и др.);
- оценки текущей успеваемости по итогам практических занятий (др.);
- посещение учебных занятий.

Дополнительные критерии:

- активность на лекциях, интерес к изучаемому предмету;
- владение компьютерными методами изучения предмета, умение готовить презентации для конференций, использование Интернета, профессиональных баз данных при подготовке к занятиям и написании письменных работ;
- обязательное посещение учебных занятий;
- оценка самостоятельной работы студента;
- участие студента в работе конференций и пр.;

Результаты промежуточной аттестации определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно" (форма промежуточной аттестации – экзамен), "зачтено", "не зачтено" (форма промежуточной аттестации – зачет).

В соответствии с Положением «о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата и программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам» рейтинговая оценка студентов по каждой учебной дисциплине независимо от ее общей трудоемкости, определяется по 100-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов рейтинговой оценки между видами контроля рекомендуется устанавливать в следующем соотношении:

Посещаемость – посещение занятий лекционного типа (за исключением поточных) оценивается накопительно следующим образом: максимальное количество баллов, отводимых на учет посещаемости (30 баллов), делится на количество лекций (за исключением поточных) и практических занятий по дисциплине. Полученное значение определяет количество баллов, набираемых студентом за посещение одного занятия. По решению Ученого совета Высшей школы сервиса, посещаемость учебных занятий может не учитываться при оценивании результатов освоения дисциплин.

Успеваемость – оценка успеваемости выставляется за выполнение заданий текущего контроля по дисциплине. Как правило, в семестре 4 мероприятия текущего



контроля (4 «контрольных точки»), причем выполнение всех 4 заданий текущего контроля является обязательным для студента.

Практические занятия (между «контрольными точками») проводятся в аудитории или вне аудитории (на выставке, например). Несмотря на то, что преподаватель не оценивает в баллах студента на каждом занятии, в тоже время преподаватель фиксирует активность на занятии и при подведении итогов за семестр начисляет от 0 до 5 рейтинговых бонусных баллов за активность на занятиях.

Результаты текущего контроля успеваемости учитываются при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации.

Для допуска к промежуточной аттестации обучающийся должен выполнить все мероприятия текущего контроля по дисциплине (не иметь задолженностей по текущей контроле успеваемости) и набрать в общей сложности не менее 51 балла.

Перевод рейтинговых баллов в итоговую 5 – балльную шкалу оценку осуществляется в соответствии с таблицей.

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет	Баллы за экзамен	Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачет	экзамен				
90-100*	зачет	5 (отлично)	-	-	90-100	5 (отлично)
71-89*	зачет	4 (хорошо)	-	0-20	71-89 90-100	4 (хорошо) 5 (отлично)
51-70*	зачет	3 (удовлетворительно)	-	0-20	51-70 71-89 90	3 (удовлетворительно) 4 (хорошо) 5 (отлично)
50 и менее	недопуск к зачету, экзамену		-	-	50 и менее	2 (неудовлетворительно), незачет

\* при условии выполнения всех заданий текущего контроля успеваемости

### Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля

*Средство оценивания – устный ответ (защита практических работ)*

#### Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
	<ul style="list-style-type: none"><li>– полно раскрыто содержание материала;</li><li>– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;</li><li>– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;</li><li>– точно используется терминология;</li><li>– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</li><li>– продемонстрировано усвоение ранее</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,</li><li>– знание основной и дополнительной литературы;</li><li>– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;</li><li>– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;</li><li>– демонстрирует способность</li></ul>

«5»	<p>изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</li> <li>– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li> <li>– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</li> <li>– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию</li> </ul>	<p>применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul>
«4»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</li> <li>– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</li> <li>– продемонстрировано усвоение основной литературы.</li> <li>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: <ul style="list-style-type: none"> <li>а) в изложении допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа;</li> <li>б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</li> <li>в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся показывает полное знание</li> <li>– программного материала, основной и</li> <li>– дополнительной литературы;</li> <li>– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</li> <li>– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</li> <li>– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul>
«3»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</li> <li>– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</li> <li>– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</li> <li>– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся показывает знание основного</li> <li>– материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</li> <li>– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</li> <li>– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</li> </ul>



	навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы	– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	– не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки.	– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

**оценочная шкала устного ответа**

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	2
51% - 70%	3
71% - 85%	4
86% - 100%	5

*Средство оценивания – тестирование*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий**

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

**Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении**

Устный опрос

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе**

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
	– полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;	– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,



«5»	<ul style="list-style-type: none"><li>– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;</li><li>– точно используется терминология;</li><li>– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</li><li>– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</li><li>– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</li><li>– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li><li>– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</li><li>– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– знание основной и дополнительной литературы;</li><li>– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;</li><li>– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;</li><li>– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</li><li>– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>
«4»	<ul style="list-style-type: none"><li>– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</li><li>– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</li><li>– продемонстрировано усвоение основной литературы.</li><li>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:<ul style="list-style-type: none"><li>– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа;</li><li>– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</li><li>– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает полное знание</li><li>– программного материала, основной и</li><li>– дополнительной литературы;</li><li>– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</li><li>– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</li><li>– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</li><li>– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает знание основного</li><li>– материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</li><li>– при ответе на вопросы</li></ul>



«3»	<ul style="list-style-type: none"><li>– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</li><li>– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;</li><li>– продемонстрировано усвоение основной литературы</li></ul>	<p>билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</li><li>– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</li></ul>
«2»	<ul style="list-style-type: none"><li>– не раскрыто основное содержание учебного материала;</li><li>– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;</li><li>– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.</li><li>– не сформированы компетенции, умения и навыки.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;</li><li>– не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;</li><li>– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>

Решение задач

### Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении задач

<b>Предел длительности контроля</b>	30 мин.
<b>Критерии оценки</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в задаче;</li><li>– были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;</li><li>– были использованы дополнительные источники информации для решения задачи;</li><li>– были выполнены все необходимые расчеты;</li><li>– подготовленные в ходе решения задачи документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;</li><li>– выводы обоснованы, аргументы весомы;</li><li>– сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение от других решений</li></ul>
<b>Показатели оценки</b>	максимум 10 баллов
<b>«5», если (9 – 10) баллов</b>	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
<b>«4», если (7 – 8) баллов</b>	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты



	ответа: - не были выполнены все необходимые расчеты; - не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в задаче;
«3», если (5 – 6) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; - не были подготовленные в ходе решения задачи документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; - не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение задачи от других решений

**7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.**

<b>ПКО-4 Способен к разработке технологии процесса</b>		
знать	уметь	владеть
основы разработки технологий процесса сервиса	проводить разработку технологий процесса сервиса	навыками осуществления разработки технологий процесса сервиса
<b>Формы занятия, формирующие компетенцию</b>		
занятия лекционного типа	практические занятия	практические занятия
<b>Формы контроля усвоения компетенции</b>		
Текущий контроль		
Тестирование	Защита практических работ	Защита практических работ
Промежуточный контроль		
Тестирование	Решение ситуационных задач	Решение ситуационных задач

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
4/7	Блок 1. Особенности сервисной деятельности. Основные типы сервисных предприятий.	Защита практических работ №1, №2, (Контрольная точка 1)	Выполняется в аудитории. Каждый студент имеет тестовое задание, состоящее из – от 5 до 10 тестовых вопросов. Правильный ответ на один вопрос оценивается от 1 до 2 баллов (в зависимости от количества вопросов в тестовом задании). Баллы начисляются от 0 до 10. Выполнение тестового задания до 30 мин.
8/8	Блок 2. Методы разработки технологии процесса	Защита практических работ № 3, № 4	Выполняется в аудитории. Каждый студент имеет тестовое задание, состоящее из – от 5 до 10 тестовых вопросов. Правильный ответ



	сервиса. Конкурентоспособность сервисных услуг.	(Контрольная точка 2)	на один вопрос оценивается от 1 до 2 баллов (в зависимости от количества вопросов в тестовом задании). Баллы начисляются от 0 до 10. Выполнение тестового задания до 30 мин.
12/7	Блок 3 Новые направления ремонтов традиционной техники. Особенности хозяйственной деятельности.	Защита практических работ № 5, № 6 (Контрольная точка 3)	Выполняется в аудитории. Каждый студент имеет тестовое задание, состоящее из – от 5 до 10 тестовых вопросов. Правильный ответ на один вопрос оценивается от 1 до 2 баллов (в зависимости от количества вопросов в тестовом задании). Баллы начисляются от 0 до 10. Выполнение тестового задания до 30 мин.
18/7	Блок 4. Требования и особенности обслуживания инженерного, санитарно-технического оборудования и коммуникаций.	Тест на выявление уровня освоения теоретических знаний по разделу (Контрольная точка 4 Тестирование по Разделу)	Тест на выявление уровня освоения теоретических знаний по блоку. Выполняется в аудитории. Задание состоит из 15 тестовых вопросов. Правильный ответ на один вопрос оценивается в 2 балла. Тестирование в форме письменного опроса. В ходе выполнения задания необходимо выбрать правильный ответ из предложенных вариантов. При выполнении тестового задания до 30 мин и при 100% правильных ответов, дополнительно начисляется 5 баллов.

**Содержание типовых контрольных заданий текущей и промежуточной аттестации для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:**

**Блок 1. Особенности сервисной деятельности. Основные типы сервисных предприятий.**

**Контрольная точка 1**

**Тестовое задание.** Определить, правильный вариант ответа на вопрос, правильный один ответ.

**1** *Какой из перечисленных признаков отвечает деятельности предприятия сервиса:*

- 1) единство целей предприятия;
- 2) наличие единого коллектива;
- 3) наличие прав юридического лица;
- 4) единая система учета и планирования;
- 5) наличие производственно-технического, организационного и социально-экономического единства, при единой системе планирования и учета.

**2** *Какие из технических средств соответствуют требованиям выполнения услуг:*

- 1) производственное оборудование;
- 2) технологическое оборудование;
- 3) средства диагностики и контроля;
- 4) приспособления и инструмент;
- 5) специальное производственно-технологическое оборудование, средство контроля и диагностики, приспособления и инструмент.

**3** *Какова оптимальная структура процесса оказания услуги:*

- 1) минимальные затраты времени на оказание услуги;
- 2) высокое качество оказываемых услуг;





- 3) минимально возможные сроки оказания услуг;
- 4) создание максимальных удобств клиентам;
- 5) процесс оказания услуги, направленный на удовлетворение потребности людей путём оказания качественных индивидуальных услуг.
- 4** *Какие факторы оказывают основное влияние на производственную структуру предприятия:*
  - 1) вид деятельности;
  - 2) уровень специализации и кооперирования;
  - 3) структура технологического процесса выполнения услуги;
  - 4) вид деятельности, состав производственной инфраструктуры, работы вспомогательных и обслуживающих хозяйств и служб.
- 5** *Какой из перечисленных компонентов характеризует производственный процесс предприятия:*
  - 1) предмет труда;
  - 2) средство труда;
  - 3) труд;
  - 4) целесообразная деятельность работника, используя при этом средства труда для воздействия на предметы труда.
- 6** *По каким показателям рассчитывают технический уровень предприятия:*
  - 1) технической оснащённости современной техникой;
  - 2) нормативной потребности (нормам оснащения);
  - 3) техническому совершенствованию использования оборудования;
  - 4) количественному составу имеющегося оборудования.
- 7** *Какой из перечисленных показателей является главным при расчете производственного персонала:*
  - 1) годовая трудоёмкость и вид выполняемых работ;
  - 2) количество рабочих мест;
  - 3) вид выполняемых услуг;
  - 4) число смен работы;
  - 5) фонд времени работы.
- 8** *От каких показателей зависит численность вспомогательных, конторских работников и МОП:*
  - 1) количество производственных работников;
  - 2) нормативных данных;
  - 3) производственной программы предприятия;
  - 4) мастерства выполняемых услуг.
- 9** *Какой из перечисленных методов размещения оборудования в производственном помещении является наиболее рациональным:*
  - 1) в последовательности операций технологического процесса;
  - 2) расположением рабочих мест в соответствии с характером выполняемых работ;
  - 3) линейным расположением рабочих мест вдоль стен;
  - 4) островным расположением рабочих мест (в центре помещения).
- 10** *Какие признаки характеризуют монтажную привязку оборудования:*
  - 1) расположение оборудования;
  - 2) места подвода электроэнергии, воды и др.;
  - 3) последовательность операций технологического процесса;
  - 4) наличие вентиляционных устройств;
  - 5) удобство размещения рабочих мест.
- 11** *Какие сервисы называются «независимыми»:*



- 1) не имеющие договоров авторизации;
- 2) самостоятельно разрабатывающие технологии ремонтов;
- 3) самостоятельно выбирающие свой сектор в рынке;
- 4) сервисы, имеющие статус юридического лица;
- 5) успешные в бизнесе компании.

**12** *Какие сервисы называются «фирменными»:*

- 6) использующие фирменные запасные части;
- 7) созданные производителями техники;
- 8) имеющие свой собственный фирменный стиль работы;
- 9) осуществляющие ремонт «фирменной» техники;
- 10) все сервисы;
- 11) нет такого названия.

**13** *Какие сервисы называются дилерскими:*

- 12) созданные дилерами, торгующими техникой;
- 13) предоставляющие дилерские услуги по ремонту;
- 14) имеющие договора сервисного обслуживания с крупными дилерскими сетями;
- 15) нет таких сервисов;
- 16) торгующие техникой;
- 17) любая сервисная компания.

**14** *Корпоративные клиенты - это:*

- 1) специализированный сегмент рынка;
- 2) партнеры, имеющие лицензию на ремонт техники;
- 3) крупные компании, имеющие потенциальные большие объемы ремонтов собственной техники;
- 4) VIP-клиенты;
- 5) иностранные клиенты;
- 6) региональные клиенты.

**15** *Авторизованный сервисный центр – это:*

- 18) сервис, имеющий ремонтный договор с производителем техники;
- 19) авторские права на технологию ремонта;
- 20) автоматизированный контроль качества;
- 21) любой сервисный центр;
- 22) московские сервисные центры;
- 23) заграничные сервисные центры.

**Блок 2.** Методы разработки технологии процесса сервиса. Конкурентоспособность сервисных услуг.

### **Контрольная точка 2**

**Тестовое задание.** Определить, правильный вариант ответа на вопрос, правильный один ответ.

**1.** *Сферой ответственности службы технической поддержки сервисной компании является:*

- 1) информация технического рода;
- 2) выполнение ремонтов техники;
- 3) «горячая линия» поддержки пользователей.

**2.** *Сеть приемных пунктов сервисной компании создается с целью:*

- 1) равномерной загрузки инженеров, принимающих технику в ремонт;
- 2) уменьшения транспортных расходов;
- 3) приблизить услуги к потребителю.

3. *CALL-центр сервисной компании создается с целью:*
  - 1) создания удобств клиенту;
  - 2) предоставления информации персоналу;
  - 3) обучения пользователей правилам подключения техники.
4. *Основное содержание управления качеством сервисных услуг это:*
  - 1) полностью удовлетворить все потребности потребителей;
  - 2) управление качеством ремонта техники;
  - 3) повышение эффективности сервисного производства.
5. *Сертификация сервисных центров – это:*
  - 1) обязательная процедура;
  - 2) добровольная акция;
  - 3) незаконная акция;
  - 4) рекламная акция;
  - 5) бесплатная проверка;
  - 6) покупка договора авторизации.
6. *Мониторинг обращений клиентов в call-center позволяет:*
  - 1) изучить конкурентов;
  - 2) классифицировать входящие звонки;
  - 3) повышать цены;
  - 4) снижать расценки;
  - 5) оптимизировать работу сервисной фирмы;
  - 6) следить за качеством услуг.
7. *Стандартный срок выполнения заказа (ССВЗ) – означает:*
  - 1) средний статистический срок ремонта техники;
  - 2) срок ремонта каждого изделия;
  - 3) все ремонты выполняются в определенный срок;
  - 4) большая часть ремонтов (80%) выполняется в определенный срок;
  - 5) срок заказа запасных частей;
  - 6) обещанный клиенту срок ремонта.
8. *Какая служба является ключевым подразделением менеджмента качества:*
  - 1) служба материально-технического обеспечения;
  - 2) линейные руководители производства;
  - 3) служба подготовки персонала;
  - 4) служба технического контроля;
  - 5) информационный отдел;
  - 6) линейные руководители производства.
9. *Сервис-менеджер – это:*
  - 1) технический специалист по сервису;
  - 2) лицо, отвечающее за составление отчетов;
  - 3) главный специалист по ремонту;
  - 4) администратор-распорядитель.
  - 5) должностное лицо в торговом представительстве производителя техники;
  - 6) организатор ремонтов в сервисном центре;
10. *Закон о защите прав потребителей (ЗЗПП) дает определение понятия «потребитель»:*
  - 1) как владельца техники;
  - 2) как потенциального покупателя;
  - 3) с точки зрения сроков, в течение которых данный закон его защищает;
  - 4) с точки зрения защиты от произвола властей;



- 5) с точки зрения защиты от воровства;
- 6) с точки зрения защиты от недобросовестных дилеров.

**Блок 3** Новые направления ремонтов традиционной техники. Особенности хозяйственной деятельности.

### Контрольная точка 3

**Тестовое задание.** Определить, правильный вариант ответа на вопрос, правильный один ответ.

1. *Сферой ответственности службы технической поддержки сервисной компании является:*
  - 1) информация технического рода;
  - 2) выполнение ремонтов техники;
  - 3) «горячая линия» поддержки пользователей.
2. *Основное содержание управления качеством сервисных услуг это:*
  - 1) полностью удовлетворить все потребности потребителей;
  - 2) управление качеством ремонта техники;
  - 3) повышение эффективности сервисного производства.
3. *Вспомогательное оборудование и оснащение сервисного центра это:*
  - 1) оборудование, используемое при вспомогательных операциях;
  - 2) оборудование для автоматизации ремонта;
  - 3) оборудование не используемое непосредственно в ремонтных операциях.
4. *Сервисные инструкции это:*
  - 1) основной документ, определяющий методику и порядок ремонта техники;
  - 2) пособие по подключению и эксплуатации техники;
  - 3) пособие по настройке сервисных функций.
5. *Сводный отчет сервисной компании составляется:*
  - 1) по унифицированной для всех производителей форме;
  - 2) строго в соответствии с договором авторизации;
  - 3) в произвольной форме.
6. *По каким показателям рассчитывают технический уровень предприятия:*
  - 1) технической оснащенности современной техникой;
  - 2) нормативной потребности (нормам оснащения);
  - 3) техническому совершенствованию использования оборудования;
  - 4) количественному составу имеющегося оборудования.
7. *Какой из перечисленных показателей является главным при расчете производственного персонала:*
  - 1) годовая трудоёмкость и вид выполняемых работ;
  - 2) количество рабочих мест;
  - 3) вид выполняемых услуг;
  - 4) число смен работы;
  - 5) фонд времени работы.
8. *От каких показаний зависит численность вспомогательных, конторских работников и МОП:*
  - 1) количество производственных работников;
  - 2) нормативных данных;
  - 3) производственной программы предприятия;
  - 4) мастерства выполняемых услуг.
9. *Какой из перечисленных методов размещения оборудования в производственном помещении является наиболее рациональным:*



- 1) в последовательности операций технологического процесса;
  - 2) расположением рабочих мест в соответствии с характером выполняемых работ;
  - 3) линейным расположением рабочих мест вдоль стен;
  - 4) островным расположением рабочих мест (в центре помещения).
- 10.** По каким показателям производят оценки технического уровня предприятия:
- 1) совокупности показателей, отражающих обеспеченность техникой, техническим совершенством используемого парка оборудования и технической вооруженности труда;
  - 2) обеспеченностью техникой;
  - 3) технической оснащенности;
  - 4) количеством современных видов оборудования.

**Блок 4.** Требования и особенности обслуживания инженерного, санитарно-технического оборудования и коммуникаций.

#### **Контрольная точка 4**

**Тестовое задание.** Определить, правильный вариант ответа на вопрос, правильный один ответ.

**1** *Какие признаки характеризуют монтажную привязку оборудования:*

- 1) расположение оборудования;
- 2) места подвода электроэнергии, воды и др.;
- 3) последовательность операций технологического процесса;
- 4) наличие вентиляционных устройств;
- 5) удобство размещения рабочих мест.

**2** *Какой из перечисленных способов имеет более оптимальные данные для расчета производственной площади предприятия:*

- 1) по удельной площади технологического оборудования;
- 2) по числу рабочих и удельной площади на одного рабочего;
- 3) по числу рабочих мест и удельной площади рабочего места;
- 4) по площади пола, занятой оборудованием, и переходным коэффициентам.

**3** *Какой из перечисленных способов расчета имеет большее применение для расчета площадей складских помещений:*

- 1) характер воздействия на обрабатываемый объект (от его функционального назначения);
- 2) от вида хранимых материалов и высоты их укладки;
- 3) по нормативным данным;
- 4) по площади занятой оборудованием, стеллажами, инвентарем, и коэффициента использования площади;
- 5) годовой программе и нормам расхода на одну единицу.

**4** *Как определяется площадь помещения для потребителей (зала):*

- 1) в зависимости от входящих групп помещений (зала, буфета, эстрадно-танцевальный зал и др.);
- 2) числа мест потребителей;
- 3) оборачиваемости места в течение дня;
- 4) числа возможного выделения функциональных зон.

**5** *Какие требования предъявляются к планировке помещений:*

- 1) оборудование должно размещаться в соответствии с принятой технологической схемой;
- 2) расположение проходов и проездов должно гарантировать удобство и безопасность работы;



- 3) размещение производственного, подъемно-транспортного и другого оборудования, рабочих мест, санитарно-технических и энергетических сетей, проходов и проездов должно гарантировать удобство безопасность работы, возможность перестановки при изменении технологического процесса;
- 4) рациональное использование площадей помещения;
- 5) предусмотрены места для руководящего инженерно-технического персонала.
- 6** *Какой из перечисленных признаков отвечает деятельности предприятия сервиса:*
  - 1) единство целей предприятия;
  - 2) наличие единого коллектива;
  - 3) наличие прав юридического лица;
  - 4) единая система учета и планирования;
  - 5) наличие производственно-технического, организационного и социально-экономического единства, при единой системе планирования и учета.
- 7** *Какие из технических средств соответствуют требованиям выполнения услуг:*
  - 1) производственное оборудование;
  - 2) технологическое оборудование;
  - 3) средства диагностики и контроля;
  - 4) приспособления и инструмент;
  - 5) специальное производственно-технологическое оборудование, средство контроля и диагностики, приспособления и инструмент.
- 8** *Какова оптимальная структура процесса оказания услуги:*
  - 1) минимальные затраты времени на оказание услуги;
  - 2) высокое качество оказываемых услуг;
  - 3) минимально возможные сроки оказания услуг;
  - 4) создание максимальных удобств клиентам;
  - 5) процесс оказания услуги, направленный на удовлетворение потребности людей путём оказания качественных индивидуальных услуг.
- 9** *Какие факторы оказывают основное влияние на производственную структуру предприятия:*
  - 1) вид деятельности;
  - 2) уровень специализации и кооперирования;
  - 3) структура технологического процесса выполнения услуги;
  - 4) вид деятельности, состав производственной инфраструктуры, работы вспомогательных и обслуживающих хозяйств и служб.
- 10** *Какой из перечисленных компонентов характеризует производственный процесс предприятия:*
  - 1) предмет труда;
  - 2) средство труда;
  - 3) труд;
  - 4) целесообразная деятельность работника, используя при этом средства труда для воздействия на предметы труда.
- 11** *По каким показателям рассчитывают технический уровень предприятия:*
  - 1) технической оснащенности современной техникой;
  - 2) нормативной потребности (нормам оснащения);
  - 3) техническому совершенствованию использования оборудования;
  - 4) количественному составу имеющегося оборудования.
- 12** *Какой из перечисленных показателей является главным при расчете производственного персонала:*
  - 1) годовая трудоёмкость и вид выполняемых работ;

- 2) количество рабочих мест;
  - 3) вид выполняемых услуг;
  - 4) число смен работы;
  - 5) фонд времени работы.
- 13** *От каких показаний зависит численность вспомогательных, конторских работников и МОП:*
- 1) количество производственных работников;
  - 2) нормативных данных;
  - 3) производственной программы предприятия;
  - 4) мастерства выполняемых услуг.
- 14** *Какой из перечисленных методов размещения оборудования в производственном помещении является наиболее рациональным:*
- 1) в последовательности операций технологического процесса;
  - 2) расположением рабочих мест в соответствии с характером выполняемых работ;
  - 3) линейным расположением рабочих мест вдоль стен;
  - 4) островным расположением рабочих мест (в центре помещения).
- 15** *Какие признаки характеризуют монтажную привязку оборудования:*
- 1) расположение оборудования;
  - 2) места подвода электроэнергии, воды и др.;
  - 3) последовательность операций технологического процесса;
  - 4) наличие вентиляционных устройств;
  - 5) удобство размещения рабочих мест.
- 16** *Какие сервисы называются «независимыми»:*
- 1) не имеющие договоров авторизации;
  - 2) самостоятельно разрабатывающие технологии ремонтов;
  - 3) самостоятельно выбирающие свой сектор в рынке;
  - 4) сервисы, имеющие статус юридического лица;
  - 5) успешные в бизнесе компании.
- 17** *Какие сервисы называются «фирменными»:*
- 1) использующие фирменные запасные части;
  - 2) созданные производителями техники;
  - 3) имеющие свой собственный фирменный стиль работы;
  - 4) осуществляющие ремонт «фирменной» техники;
  - 5) все сервисы;
  - 6) нет такого названия.
- 18** *Какие сервисы называются дилерскими:*
- 1) созданные дилерами, торгующими техникой;
  - 2) предоставляющие дилерские услуги по ремонту;
  - 3) имеющие договора сервисного обслуживания с крупными дилерскими сетями;
  - 4) нет таких сервисов;
  - 5) торгующие техникой;
  - 6) любая сервисная компания.
- 19** *Корпоративные клиенты - это:*
- 1) специализированный сегмент рынка;
  - 2) партнеры, имеющие лицензию на ремонт техники;
  - 3) крупные компании, имеющие потенциальные большие объемы ремонтов собственной техники;
  - 4) VIP-клиенты;
  - 5) иностранные клиенты;

- б) региональные клиенты.
- 20** *Авторизованный сервисный центр – это:*
- 1) сервис, имеющий ремонтный договор с производителем техники;
  - 2) авторские права на технологию ремонта;
  - 3) автоматизированный контроль качества;
  - 4) любой сервисный центр;
  - 5) московские сервисные центры;
  - б) заграничные сервисные центры.
- 21.** *Сферой ответственности службы технической поддержки сервисной компании является:*
- 1) информация технического рода;
  - 2) выполнение ремонтов техники;
  - 3) «горячая линия» поддержки пользователей.
- 22.** *Сеть приемных пунктов сервисной компании создается с целью:*
- 1) равномерной загрузки инженеров, принимающих технику в ремонт;
  - 2) уменьшения транспортных расходов;
  - 3) приблизить услуги к потребителю.
- 23.** *CALL-центр сервисной компании создается с целью:*
- 1) создания удобств клиенту;
  - 2) предоставления информации персоналу;
  - 3) обучения пользователей правилам подключения техники.
- 24.** *Основное содержание управления качеством сервисных услуг это:*
- 1) полностью удовлетворить все потребности потребителей;
  - 2) управление качеством ремонта техники;
  - 3) повышение эффективности сервисного производства.
- 25.** *Сертификация сервисных центров – это:*
- 1) обязательная процедура;
  - 2) добровольная акция;
  - 3) незаконная акция;
  - 4) рекламная акция;
  - 5) бесплатная проверка;
  - б) покупка договора авторизации.
- 26.** *Мониторинг обращений клиентов в call-center позволяет:*
- 1) изучить конкурентов;
  - 2) классифицировать входящие звонки;
  - 3) повышать цены;
  - 4) снижать расценки;
  - 5) оптимизировать работу сервисной фирмы;
  - б) следить за качеством услуг.
- 27.** *Стандартный срок выполнения заказа (ССВЗ) – означает:*
- 1) средний статистический срок ремонта техники;
  - 2) срок ремонта каждого изделия;
  - 3) все ремонты выполняются в определенный срок;
  - 4) большая часть ремонтов (80%) выполняется в определенный срок;
  - 5) срок заказа запасных частей;
  - б) обещанный клиенту срок ремонта.
- 28.** *Какая служба является ключевым подразделением менеджмента качества:*
- 1) служба материально-технического обеспечения;
  - 2) линейные руководители производства;





- 3) служба подготовки персонала;
  - 4) служба технического контроля;
  - 5) информационный отдел;
  - 6) линейные руководители производства.
- 29.** *Сервис-менеджер – это:*
- 1) технический специалист по сервису;
  - 2) лицо, отвечающее за составление отчетов;
  - 3) главный специалист по ремонту;
  - 4) администратор-распорядитель.
  - 5) должностное лицо в торговом представительстве производителя техники;
  - 6) организатор ремонтов в сервисном центре;
- 30.** *Закон о защите прав потребителей (ЗЗПП) дает определение понятия «потребитель»:*
- 1) как владельца техники;
  - 2) как потенциального покупателя;
  - 3) с точки зрения сроков, в течение которых данный закон его защищает;
  - 4) с точки зрения защиты от произвола властей;
  - 5) с точки зрения защиты от воровства;
  - 6) с точки зрения защиты от недобросовестных дилеров.
- 31.** *Сферой ответственности службы технической поддержки сервисной компании является:*
- 1) информация технического рода;
  - 2) выполнение ремонтов техники;
  - 3) «горячая линия» поддержки пользователей.
- 32.** *Основное содержание управления качеством сервисных услуг это:*
- 1) полностью удовлетворить все потребности потребителей;
  - 2) управление качеством ремонта техники;
  - 3) повышение эффективности сервисного производства.
- 33.** *Вспомогательное оборудование и оснащение сервисного центра это:*
- 1) оборудование, используемое при вспомогательных операциях;
  - 2) оборудование для автоматизации ремонта;
  - 3) оборудование не используемое непосредственно в ремонтных операциях.
- 34.** *Сервисные инструкции это:*
- 1) основной документ, определяющий методику и порядок ремонта техники;
  - 2) пособие по подключению и эксплуатации техники;
  - 3) пособие по настройке сервисных функций.
- 35.** *Сводный отчет сервисной компании составляется:*
- 1) по унифицированной для всех производителей форме;
  - 2) строго в соответствии с договором авторизации;
  - 3) в произвольной форме.
- 36.** *По каким показателям рассчитывают технический уровень предприятия:*
- 1) технической оснащенности современной техникой;
  - 2) нормативной потребности (нормам оснащения);
  - 3) техническому совершенствованию использования оборудования;
  - 4) количественному составу имеющегося оборудования.
- 37.** *Какой из перечисленных показателей является главным при расчете производственного персонала:*
- 1) годовая трудоёмкость и вид выполняемых работ;
  - 2) количество рабочих мест;



- 3) вид выполняемых услуг;
- 4) число смен работы;
- 5) фонд времени работы.
38. *От каких показателей зависит численность вспомогательных, конторских работников и МОП:*
  - 1) количество производственных работников;
  - 2) нормативных данных;
  - 3) производственной программы предприятия;
  - 4) мастерства выполняемых услуг.
39. *Какой из перечисленных методов размещения оборудования в производственном помещении является наиболее рациональным:*
  - 1) в последовательности операций технологического процесса;
  - 2) расположением рабочих мест в соответствии с характером выполняемых работ;
  - 3) линейным расположением рабочих мест вдоль стен;
  - 4) островным расположением рабочих мест (в центре помещения).
40. *По каким показателям производят оценки технического уровня предприятия:*
  - 1) совокупности показателей, отражающих обеспеченность техникой, техническим совершенством используемого парка оборудования и технической вооруженности труда;
  - 2) обеспеченностью техникой;
  - 3) технической оснащенности;
  - 4) количеством современных видов оборудования.

**Экзамен проводится при очной встрече в конце семестра.**

Ниже приведён образец вопросов.

1. Принципы построения сервисной сети производителя.
2. Договора авторизации.
3. Служба технической поддержки.
4. Отчеты сервисных фирм производителям.
5. Рейтинги сервисных фирм.
6. Моносервисные и мультисервисные фирмы.
7. Видение сервисной компании.
8. Миссия сервисной компании.
9. Развитие сектора услуг в сервисе.
10. Маркетинг услуг в сервисе.
11. Конкуренция в секторе услуг.
12. Структура сервисного предприятия.
13. Цели и задачи структурных подразделений.
14. Положение о структурном подразделении.
15. Должностные инструкции (паспорт кадровой позиции): общие положения, цели и задачи, права сотрудника, обязанности, взаимодействие.
16. Устойчивость бизнеса сервисных компаний.
17. Использование факторов безопасности.
18. Нормативно-правовое поле сервисной деятельности.
19. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.
20. Этапы развития информационных систем.
21. Классификация информационных систем: по функциональному признаку; по масштабу деятельности организации; по отраслевой принадлежности; по архитектуре решений.



22. Задачи корпоративной информационной системы в сервисе.
23. Развитие информационной системы в сервисе и интеграция корпоративной информационной системы.
24. Универсальные и специализированные информационные системы.
25. Корпоративная информационная система как составная часть информационной технологии.
26. Основные задачи подразделений контактной зоны, способы их реализации.
27. Подготовка персонала.
28. Проектирование приемных пунктов, Call-center.
29. Роль ОТК, отдела сопутствующих продаж.
30. Выездная служба.
31. Факторы роста спроса на услуги по ремонту бытовой техники.
32. Построение «контактной зоны» сервисного центра, подразделения «контактной зоны».
33. Факторы успешной работы персонала «контактной зоны».
34. Возможные конфликтные ситуации и способы их разрешения.
35. Аспекты работы приемных пунктов, call-center, отдела технического контроля, выездной службы, отдела продаж.
36. Устойчивость бизнеса сервисных компаний.
37. Использование факторов безопасности.
38. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.
39. Критерии оценки конкурентоспособности услуг по ремонту техники.
40. Конкурентные стратегии сервисных компаний на рынке РФ.
41. Реклама услуг.
42. Имидж сервисной компании.
43. Значение фактора управления качеством услуг сервисной фирмы.
44. Принципы системного подхода к проблеме качества услуг.
45. Анализ и оценка качества работы сервисного предприятия.
46. Рабочие процессы, требующие постоянного контроля.
47. Информационные технологии как инструмент использования статистических методов.
48. Роль службы технического контроля.
49. Восприятие потребителем качества услуг.
50. Адаптация деятельности фирмы к требованиям и ожиданиям клиентов.
51. Задачи менеджеров в решении проблем качества услуг.
52. Риски сервисной деятельности.
53. Факторы экономической эффективности сервисных предприятий.
54. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии.
55. Анализ трудовых ресурсов. Материальные ресурсы.
56. Основные средства.
57. Особенности налогообложения.
58. Особенности хозяйственной деятельности.
59. Управление финансовыми потоками.
60. Бюджетирование на сервисных предприятиях.
61. Мониторинг исполнения бюджетов.
62. История развития сектора рынка услуг по ремонту бытовой техники.
63. Влияние факторов развития государства.
64. Особенности сервисной деятельности.



65. Формы организации сервисных предприятий.
66. Новые методы работы.
67. Основные типы сервисных предприятий.
68. Нормативно-правовое поле сервисной деятельности.
69. Понятие реинжиниринга.
70. Разработка образа будущей компании. (Видение).
71. Анализ существующего бизнеса.
72. Разработка нового бизнеса.
73. Внедрение нового бизнеса.
74. Практика разработки и внедрения проектов реинжиниринга сервисными компаниями.
75. Анализ развития услуг сервиса техники при вхождении России в ВТО.
76. Анализ конкурентоспособности российских сервисных компаний в условиях глобализации мировой экономики.
77. Задачи государственного регулирования в условиях вхождения России в ВТО.
78. Порядок проектирования.
79. Согласование предпроектной и проектной документации.
80. Утверждение проектной документации.
81. Согласование проектной документации, с органами СЭС, пожарной охраны, земельными управами и администрацией.
82. Экологические требования к размещению, проектированию и строительству предприятий сервиса.
83. Экологические требования к эксплуатации объектов сервиса.
84. Документ как иерархический элемент ИЭП.
85. Смысл и структура, цели и задачи инфографии.
86. Моделирование. Виды моделей.
87. Нелинейность компьютеризации моделирования.
88. Инфография как деятельность, как объект исследования.
89. Формы общественного сознания и информационные технологии деятельности.
90. Моделирование объектов в информационно-энергетическом процессе (ИЭП) деятельности.
91. Режимы взаимодействия в информационно-энергетическом процессе (ИЭП) деятельности.
92. Документ как иерархический элемент ИЭП.

**для промежуточной аттестации**

*Примерный перечень вопросов:*

1. Совершенствование управления сервисными компаниями с использованием IT-технологий.
2. Структура сервисного предприятия.
3. Документооборот в сервисном центре.
4. Этапы внедрения системы электронного документооборота в сервисной компании.
5. Подразделения контактной зоны сервисного центра.
6. Ремонтное подразделение сервисного центра.
7. Взаимодействие фирм-производителей с сервисными компаниями.
8. Обеспечение сервисного центра запасными частями.
9. Использование информационных технологий в сервисных компаниях.
10. Корпоративная информационная система как составная часть информационной технологии.



11. Сервисный план (независимого, индивидуального сервиса, городского, специализированного предприятия сервиса, службы, цеха, участка и т.п.).
12. Повышение конкурентоспособности (независимого, индивидуального сервиса, городского, специализированного предприятия сервиса, службы, цеха, участка и т.п.).
13. Повышение качества оказываемых услуг.
14. Расширение ассортимента оказываемых услуг.
15. Повышение производительности труда (независимого, индивидуального сервиса, городского, специализированного предприятия сервиса, службы, цеха, участка и т.п.).
16. Повышение рентабельности (независимого, индивидуального сервиса, городского, специализированного предприятия сервиса, службы, цеха, участка и т.п.).
17. Формирование эффективных отношений с клиентами.
18. Увеличение доли обслуживаемого сегмента услуг.
19. Увеличение количества обслуживаемых клиентов (независимого, индивидуального сервиса, городского, специализированного предприятия сервиса, службы, цеха, участка и т.п.).
20. Сокращение сроков выполнения заказов.

**7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.**

**Практические задания.**

**Общие положения**

Цель и задачи практических занятий:

Практические занятия должны сформировать у студентов системный подход к постановке и проведению проектирование процесса оказания услуг.

В соответствии с требованиями, студенты должны владеть методикой технологического расчета проектирования. Предлагаемые методические рекомендации для практических занятий студентов нацелены на формирование у них профессиональных качеств, с учетом современных требований. Они призваны помочь студентам овладеть методическими знаниями и умениями, приобрести начальные навыки по проектированию процесса оказания услуг в сервисе.

Цели практических занятий сводятся:

- к закреплению теоретических знаний;
- овладению умениями и навыками, предусмотренными целями конкретной темы раздела рабочей программы;
- ознакомлению с новыми методами проектирования процессов оказания услуг с учетом их эффективного использования;
- разработка обобщенных вариантов решения поставленных проблемы, анализ этих вариантов;
- развитие инициативы и самостоятельности в работе, оценке принятых решений.

Задачи дисциплины:

- закрепить теоретические знания;
- ознакомиться с нормативной документацией;
- углубление теоретической и практической подготовки студентов;
- приближение учебного процесса к реальным условиям работы выпускника по профильной специальности;



- отражение в учебном процессе требований научно-технического прогресса, современных достижений науки и техники;
- всемерное развитие инициативы и самостоятельности студентов во время выполнения ими практических занятий.
- формирование у обучающихся практических навыков работы с научно-технической информацией, использования отечественного и зарубежного опыта проведения проектирования процесса оказания услуг в сервисе.

### **Виды практических занятий**

Практическая работа заключается в выполнении студентами, под руководством преподавателя, описательных и расчетных заданий, направленных на более глубокое усвоение теоретической части изучаемой дисциплины, приобретение навыков и овладение расчетными методиками практической работы, с помощью современных информационно-коммуникационных технологий.

Практические работы должны быть выполнены в письменном виде, отчет о проделанной работе предоставляется преподавателю в электронном и печатном виде.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

Основой практикума выступают типовые задачи, которые должен уметь описывать, просчитывать и решать студент, профессиональная деятельность которого будет связана с управлением и оптимизацией сервисных процессов.

Предварительная подготовка студентов к практическому занятию проводится на лекциях, в процессе самостоятельной работы с обязательной и дополнительной литературой. Перед началом самостоятельных практических занятий преподаватель может сделать краткое пояснение цели и задач занятия, а при необходимости – повторить необходимые теоретические вопросы.

Контроль работы студентов осуществляется путем:

- предварительного контроля готовности к проведению практического занятия;
- промежуточного контроля при проведении практического занятия;
- итогового контроля в виде специальных контрольных вопросов (тестов).

### **Тематика практических занятий**

Тематика практических занятий соответствует рабочей программе дисциплины.

#### **Практическое занятие № 1**

Формы проведения занятий:

практическое занятие – расчетная работа.

Тема и содержание занятия: Построение структуры управления современной сервисной фирмой. Задачи, решаемые структурными подразделениями.

Цель занятия: ознакомить студентов с современными достижениями в менеджменте высокотехнологичном сервисе, сформировать у них навыки проектирования процессов оказания высококачественных услуг по сервису. Разработать иерархическую схему сервисной компании.

- Создание специализированных производственных подразделений современного сервисного центра является положительным примером возможностей совершенствования и организации производственного процесса.

Практические навыки: По результатам выполненной работы студент должен уметь разрабатывать иерархическую схему сервисной компании (предприятия).



Продолжительность занятия – 4 часов.

Заочная форма обучения-1 часа

**Контрольные вопросы:**

1. Видение сервисной компании.
2. Миссия сервисной компании.
1. Развитие сектора услуг в сервисе.
2. Маркетинг услуг в сервисе.
3. Конкуренция в секторе услуг.

**Практическое занятие № 2**

Формы проведения занятий:

практическое занятие – расчетная работа.

Тема и содержание занятия: Использование IT-технологий. Изучение методов разработки положений в структурных подразделениях и должностных инструкциях.

Цель занятия: Проектирование и внедрение информационной технологии (бухгалтерская, складская. ERP-система). Требования, предъявляемые к персоналу сервисной компании.

Практические навыки: По результатам выполненной работы студент должен рассмотреть и изучить требования, предъявляемые к персоналу сервисной компании, изучить информационные технологии применяемые в сервисных организациях (бухгалтерская, складская. ERP-система).

Продолжительность занятия – 4 часов.

Заочная форма обучения-1 час

**Контрольные вопросы:**

1. Этапы развития информационных систем.
2. Классификация информационных систем: по функциональному признаку; по масштабу деятельности организации; по отраслевой принадлежности; по архитектуре решений.
3. Задачи корпоративной информационной системы в сервисе.
4. Развитие информационной системы в сервисе и интеграция корпоративной информационной системы.
5. Универсальные и специализированные информационные системы.
6. Корпоративная информационная система как составная часть информационной технологии.

**Практическое занятие № 3**

Формы проведения занятий:

практическое занятие – расчетная работа.

Тема и содержание занятия: Методы проектирования ремонтного участка сервисного центра по обслуживанию инженерных систем. Построение «контактной зоны» сервисного центра, подразделения «контактной зоны».

Цель занятия: Ознакомиться и изучить основные методы построение «контактной зоны» сервисного предприятия, основные подразделения «контактной зоны». Рассмотреть и изучить факторы успешной работы персонала «контактной зоны».

Практические навыки: По результатам выполненной работы студент должен владеть методами построение «контактной зоны» сервисного предприятия. Основные задачи подразделений контактной зоны, способы их реализации.

Продолжительность занятия – 4 часов.

Заочная форма обучения-1 часа

**Контрольные вопросы:**



1. Основные задачи подразделений контактной зоны, способы их реализации.
  2. Подготовка персонала.
  3. Проектирование приемных пунктов, Call-center.
  4. Роль ОТК, отдела сопутствующих продаж.
- 1) Выездная служба.

#### **Практическое занятие № 4**

Формы проведения занятий:

практическое занятие – расчетная работа.

Тема и содержание занятия: Бюджетирование на сервисных предприятиях. Мониторинг исполнения бюджетов. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии.

Цель занятия: Ознакомиться, изучить факторы конкурентоспособности сервисного предприятия, показатели конкурентоспособности. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии

- Риски сервисной деятельности.

- Факторы экономической эффективности сервисных предприятий.

- Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии.

Практические навыки: По результатам выполненной работы студент должен изучить риски сервисной деятельности, ознакомиться с Управлением конкурентоспособности сервисных услуг. Изучить особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии

Продолжительность занятия – 4 часов.

Заочная форма обучения-1 часа

#### **Контрольные вопросы:**

1. Критерии оценки конкурентоспособности услуг по ремонту техники.
2. Конкурентные стратегии сервисных компаний на рынке РФ.
3. Реклама услуг.
4. Имидж сервисной компании.

#### **Практическое занятие № 5**

Формы проведения занятий:

практическое занятие – расчетная работа.

Тема и содержание занятия: Особенности хозяйственной деятельности. Реинжиниринг. Использование реинжиниринга.

Цель занятия: Ознакомить студентов с современными достижениями в менеджменте высокотехнологичного сервиса, сформировать у них навыки проектирования процессов оказания высококачественных услуг по сервису.

- Угрозы безопасности бизнеса сервисного предприятия в РФ.

- Социальные факторы стабильности.

- Экономическая безопасность сервисной деятельности.

Практические навыки: По результатам выполненной работы студент должен уметь произвести разработку и внедрение проектов реинжиниринга сервисными компаниями.

Продолжительность занятия – 4 часов.

Заочная форма обучения-1 часа

#### **Контрольные вопросы:**

1. Понятие реинжиниринга.
2. Разработка образа будущей компании. (Видение).





3. Анализ существующего бизнеса.
4. Разработка нового бизнеса.
5. Внедрение нового бизнеса.
6. Практика разработки и внедрения проектов реинжиниринга сервисными компаниями.

### **Практическое занятие № 6**

Формы проведения занятий:

практическое занятие – расчетная работа.

Тема и содержание занятия: Прогноз развития сектора ремонтов техники. Проектирование ремонтного участка сервисной компании по обслуживанию и ремонту инженерных систем.

Цель занятия: Целью является получение достоверных данных о состоянии инженерных систем и выявление причин, обусловивших данное состояние. Проектирование ремонтного участка сервисной компании по обслуживанию и ремонту инженерных систем объектов недвижимости.

- Теневой сектор рынка ремонтов.

- Правовая ответственность дилера, сервисной фирмы, производителя и потребителя оборудования.

- Срок службы изделия.

Практические навыки: По результатам выполненной работы студент должен знать методы проектирования ремонтного участка сервисной компании по обслуживанию и ремонту инженерных систем объектов недвижимости.

Продолжительность занятия – 4 часов.

Заочная форма обучения- 1 часа

#### **Контрольные вопросы:**

1. Классификация ремонтируемой продукции и общая характеристика методов ее ремонта.
2. Основные элементы ремонтного участка и их характеристика.
3. Оснащение рабочего места мастера сервисной службы.
4. Характеристики сервисного оборудования, используемого для диагностики и ремонта техники и оборудования.
5. Вспомогательное оборудование и оснащение.
6. Инженерное обеспечение ремонтного участка.

### **Практическое занятие № 7**

Формы проведения занятий:

практическое занятие – расчетная работа.

Тема и содержание занятия: Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих. Состояние производственно-технологической базы (ПТБ).

- Особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического обслуживания и коммуникаций.

- Требования и особенности обслуживания инженерного, санитарно-технического оборудования и коммуникаций.

Цель занятия: Изучить методику расчета отдельных конструкций инженерных систем, элементов, систем или их участков, также следует оценить признаки физического износа, выявленных в результате визуального и инструментального обследования.



Практические навыки: По результатам выполненной работы студент должен произвести расчет производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих. Произвести выбор исходных данных для расчета производственной программы.

Продолжительность занятия – 4 часов.

Заочная форма обучения-1 часа

**Контрольные вопросы:**

1. Краткая характеристика состояния производственно-технологической базы (ПТБ).
2. Что понимается под трудоемкостью работ отделения?
3. В чем заключается разница организации производственного процесса с поточной линией и без нее?
4. Расстояние между колоннами и их обозначение на чертеже?
5. Производственные рабочие – это? И как они обозначаются на планировке?
6. Сущность определения занятости рабочих мест?

**Практическое занятие № 8**

Формы проведения занятий:

практическое занятие – расчетная работа.

Тема и содержание занятия: Генеральный план предприятия. Порядок согласования проектной документации. Порядок проектирования.

Цель занятия: Изучить порядок согласования проектной документации. Порядок проектирования. Планировка производственных зон и участков; типы предприятий, оборудования. Планировочные решения различной мощности. Основные показатели и оценка проектного решения.

Практические навыки: По результатам выполненной работы студент должен произвести планировку производственных зон и участков. Знать планировочные решения различной мощности.

Продолжительность занятия – 4 часов.

Заочная форма обучения-1 часа

**Контрольные вопросы:**

1. Порядок проектирования.
2. Согласование предпроектной и проектной документации.
3. Утверждение проектной документации.
4. Согласование проектной документации, с органами СЭС, пожарной охраны; земельными управами и администрацией.

**Практическое занятие № 9**

Формы проведения занятий:

практическое занятие – расчетная работа.

Тема и содержание занятия: Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований. Экологические требования к размещению, проектированию предприятий сервиса.

Цель занятия: Изучить экологические требования к размещению, проектированию предприятий сервиса. Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований.

Практические навыки: По результатам выполненной работы студент должен уметь произвести разработку мероприятий по ресурсосбережению на предприятии сервиса с целью обеспечения экологических требований.

Продолжительность занятия – 4 часов.

**Контрольные вопросы:**

1. Согласование проектной документации, с органами СЭС, пожарной охраны; земельными управами и администрацией.



2. Экологические требования к размещению, проектированию и строительству предприятий сервиса.
3. Экологические требования к эксплуатации объектов сервиса.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, необходимых для освоения дисциплины**

### **8.1 Основная литература**

1. Сервисная деятельность : учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва : КноРус, 2018. <https://www.book.ru/book/926143>
2. Сервисная деятельность : учебник / В.Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2018. <https://www.book.ru/book/926035>
3. Сервисология : учебное пособие / Н.Н. Даниленко, Н.В. Рубцова. — Москва : КноРус, 2017. <https://www.book.ru/book/920197>

### **8.2 Дополнительная литература**

1. Инновации в сервисе : учебное пособие / В.Г. Черников. — Москва : Русайнс, 2016. <https://www.book.ru/book/920763>

### **8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Поисковая система <https://yandex.ru/>
2. Поисковая система <https://www.google.ru/>
3. Поисковая система <https://www.rambler.ru/>

### **8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам**

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. База данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики  
[http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/)
4. База социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения <https://wciom.ru/database/> –
5. Справочно-правовая система Консультант + <http://www.consultant.ru>

## **9. Методические указания для обучающихся, по освоению дисциплины (модуля)**

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную работу с преподавателем (работа на лекциях и практических занятиях) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и практическим занятиям) работу обучающегося.

**Теоретические занятия (лекции)** Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзамену, а также самостоятельной научной деятельности.



**Традиционная лекция** представляет собой устное изложение материала по определенной теме. Эта форма учебного процесса применяется при изложении объемного нового материала. Традиционная лекция состоит из трех частей: вступления, основной части и заключения. В первой части обозначается тема, план и цель лекции. В основной части лектор последовательно раскрывает все ключевые вопросы и приводит определение основных терминов. В заключении материал обобщается и суммируется.

**Лекция-визуализация** Чтение лекции-визуализации сводится к связному, развернутому комментированию преподавателем подготовленных визуальных материалов, полностью раскрывающему тему данной лекции. Эти материалы должны обеспечивать систематизацию имеющихся у слушателей знаний, предъявление новой информации, задание проблемных ситуаций и возможные разрешения.

**Практическое занятие** - целенаправленная форма организации педагогического процесса, направленная на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения тех или иных учебных действий в данной сфере науки. Аудиторные практические занятия играют исключительно важную роль в выработке у студентов навыков применения полученных знаний для решения практических задач в процессе совместной деятельности с преподавателями. Практические занятия носят систематический характер, регулярно следуя за каждой лекцией или двумя-тремя лекциями. Практические занятия, продолжают работу, начатую на лекции.

Практические занятия по дисциплине проводятся с целью приобретения практических навыков в области организации сервиса отдельных элементов инженерных систем, обеспечивающих функционирование объектов недвижимости.

Практическая работа заключается в выполнении обучающимися, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий, направленных на приобретение практических навыков и овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнения **практической** работы обучающиеся производят в письменном виде, в виде изучения конструкции и технических характеристик элементов инженерных систем. Отчет предоставляется преподавателю, ведущему данный предмет, в электронном и печатном виде.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности обучающихся. Основой практикума выступают типовые задачи, которые должен уметь решать специалист в области сервиса.

При изучении дисциплины используются следующие виды практических занятий:  
**ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА.**

### **Самостоятельная работа студентов**

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической литературой и технической документацией, необходимыми для углубленного изучения дисциплины, а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- овладение фундаментальными знаниями;
- наработка профессиональных навыков;



- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности обучающихся.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных обучающимися в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности обучающихся.

#### **Формы самостоятельной работы**

При изучении дисциплины рекомендуется использовать следующие формы самостоятельной работы студентов:

- изучение материалов по темам дисциплины (подготовка к практическим занятиям);
- подготовка к тестированию по темам дисциплины;
- подготовка к текущему контролю по блокам дисциплины;
- выполнение домашних заданий;
- Ознакомление и работа с ЭБС «Znanium. Com».

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к лекционным и практическим занятиям соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

### **10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):**

Учебные занятия по дисциплине Б1.О.18 «Проектирование процесса оказания услуг» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование доска учебная аудитория, специализированная учебная мебель
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет»;



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТИС

Лист 54 из 54

	помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет»
--	--