



**УТВЕРЖДЕНО:**  
Ученым советом Высшей школы сервиса  
Протокол № 3 от «10» октября 2022 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): **Цифровые сервисы для бизнеса**

**Квалификация: бакалавр**

**Год начала подготовки: 2023**

**Разработчик (и):**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<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>Доцент Высшей школы сервиса</i>	<i>к. т. н., доцент Деменев А. 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 Цифровые сервисы для бизнеса.

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

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ПК-4 - Способен к разработке технологии процесса сервиса; в части индикаторов достижения компетенции ПК-4.1. (Использует технологические процессы при предоставлении сервисных услуг), ПК-4.2. (Выбирает ресурсы и технические средства для обоснования и разработки технологии процесса сервиса).

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 8 семестре продолжительностью 9 недель. По заочной форме ведется на 4 и 5 курсе: в 8 и 9 семестре .

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 8 семестре.

Преподавание дисциплины по заочной форме ведется на 4 и 5 курсе: в 8 и 9 семестре.

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.	ПК-4	Способен к разработке технологии процесса сервиса в части: ПК-4.1. Использует технологические процессы при предоставлении сервисных услуг ПК-4.2. Выбирает ресурсы и технические средства для обоснования и разработки технологии процесса сервиса.

**3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:**

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 Цифровые сервисы для бизнеса.

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	
			8	9
<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				
1/8	<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	
1/8	Основные типы сервисных предприятий.	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	
2/8		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, 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				
		Использование IT-технологий. Изучение методов разработки положений в структурных подразделениях и должностных инструкциях. <i>ПЗ: Практическая работа 2</i>			2	Практическая работа			3	
2/8		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	
3/8	Блок 2. Методы разработки и процесса сервиса. Конкуренто	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, 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				
	способность сервисных услуг.	<i>ПЗ: Практическая работа 3</i>								источников. Подготовка к практическим занятиям. Изучение нормативной и методической технической документации.
3/8		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	
4/8		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	
4/8		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								
			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					
		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		
5/8	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		
5/8	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				
6/8		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		
6/8		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		
7/8	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							
			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				
	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.
7/8		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	
8/8		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	
8/8		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	
9/8		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	
9/8		Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований. Экологические требования к размещению, проектированию и строительству предприятий сервиса. <i>ПЗ: Практическая работа 9</i>			2	Практическая работа			3	
9/8		<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						СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							
			Занятия лекционного типа, акад. час	Форма проведения лекционного занятия	Практически занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
<b>8 Семестр</b>										
	<b>Блок 1.</b> Особенности сервисной деятельности. Основные типы сервисных предприятий.	Основные задачи курса. Содержание разделов и их роль в формировании современного сервисного специалиста.	2	Учтановочная лекция					34	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС. Самостоятельная проработка теоретического материала из рекомендованных источников.
			1	Лекция визуализация					17	
		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	Практически занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
<b>9 Семестр</b>										
	<b>Блок 1.</b> Особенности и сервисной деятельности. Основные типы сервисных предприятий.	Построение структуры управления современной сервисной фирмой. Задачи, решаемые структурными подразделениями. <i>ПЗ: Практическая работа 1</i>							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
		Построение структуры управления современной сервисной фирмой. Задачи, решаемые структурными подразделениями. <i>ПЗ: Практическая работа 1</i>			1	Практическая работа		3		
		Сервисное сопровождение продаж техники. Принципы построения сервисной сети производителя. Договора авторизации. Служба технической поддержки. Отчеты сервисных фирм производителям.						3		
		Использование IT-технологий. Изучение методов разработки положений в структурных подразделениях и должностных инструкциях. <i>ПЗ: Практическая работа 2</i>						3		
		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	
	<b>Блок 2.</b> 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>								3		
Значение фактора управления качеством услуг сервисной фирмы. Принципы системного подхода к проблеме качества услуг. Анализ и оценка качества работы сервисного предприятия.								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				
		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
		Понятие конкурентоспособности. Факторы, показатели конкурентоспособности. Маркетинговые показатели конкурентоспособности.							3	
		Бюджетирование на сервисных предприятиях. Мониторинг исполнения бюджетов. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии. <i>ПЗ: Практическая работа 4</i>							3	
		Методика оценки конкурентоспособности сервисных услуг. Риски сервисной деятельности. Факторы экономической эффективности сервисных предприятий. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии.							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, 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				
		<b>Защита практических работ № 3, № 4 (Контрольная точка 2)</b>								
	<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	
		Цели развития сервисной фирмы. Анализ кадрового аспекта сервисной фирмы.							3	
		Особенности хозяйственной деятельности. Реинжиниринг. Использование реинжиниринга. <i>ПЗ: Практическая работа 5</i>							3	
		Угрозы безопасности бизнеса сервисного предприятия в РФ. Социальные факторы стабильности. Экономическая безопасность сервисной деятельности.							3	
		Прогноз развития сектора ремонта техники. Проектирование ремонтного участка сервисной компании по обслуживанию и ремонту инженерных систем.							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					
		<i>ПЗ: Практическая работа 6</i>									
		Теневой сектор рынка ремонтов техники. Правовая ответственность дилера, сервисной фирмы, производителя и потребителя техники. Срок службы изделия.								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	
	<b>Блок 4.</b> Требования и особенности обслуживания инженерного, санитарно-технического	Особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического обслуживания и коммуникаций.	1	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>									3		
Экологические требования к размещению, проектированию и строительству предприятий сервиса. Требования и особенности обслуживания инженерного, санитарно-технического оборудования									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		
	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>							3		
	Инфографическое моделирование сервисных компаний. Инфографическое моделирование процессов управления качеством.							3		
	Генеральный план предприятия. Порядок согласования проектной документации. Порядок проектирования. <i>ПЗ: Практическая работа 8</i>			1	Практическая работа			3		
	Режимы взаимодействия в информационно-энергетическом процессе (ИЭП) деятельности. Документ как иерархический							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				
		элемент ИЭП.								
		Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований. Экологические требования к размещению, проектированию предприятий сервиса. ПЗ: <i>Практическая работа 9</i>								3
		Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований. Экологические требования к размещению, проектированию и строительству предприятий сервиса. ПЗ: <i>Практическая работа 9</i>								3
		<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. 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>
	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 ИТ-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	
	Использование ИТ-технологий. Изучение методов разработки положений в структурных подразделениях и должностных инструкциях. Защита практических работ №1, №2, (Контрольная точка 1)	3/3	
<b>Блок 2.</b> Методы разработки технологии процесса сервиса.	Изучение методов проектирования участка сервисного центра по обслуживанию инженерных систем. Аспекты работы приемных пунктов, call-center, отдела технического контроля, выездной службы, отдела продаж.	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>



Конкурентоспособность сервисных услуг.	Методы проектирования 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 Паблишер, 2016. —Режим
	Особенности хозяйственной деятельности. Реинжиниринг. Использование реинжиниринга.	3/3	
	Цели развития сервисной фирмы. Анализ кадрового аспекта сервисной фирмы.	3/3	
	Особенности хозяйственной деятельности. Реинжиниринг. Использование реинжиниринга.	3/3	



	Угрозы безопасности бизнеса сервисного предприятия в РФ. Социальные факторы стабильности. Экономическая безопасность сервисной деятельности.	-/3	доступа: <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: <a href="http://www.e-library.ru">http://www.e-library.ru</a>
	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. Порядок проектирования.	3/3	



	Инфографическое моделирование сервисных компаний. Инфографическое моделирование процессов управления качеством.	3/3	Электронная библиотечная система Book.ru: <a href="http://www.book.ru">http://www.book.ru</a>
	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	ПК-4	Способен к разработке технологии процесса сервиса					
		ПК-4.1. Использует технологические процессы при предоставлении сервисных услуг	Все разделы	Знает методы оценки результатов деятельности и критерии эффективности процесса предоставления услуг сервисного предприятия	Анализирует жизненный цикл услуг сервисного предприятия, методы проектирования процесса предоставления услуг	Владеет навыками обоснования и разработки технологии процесса сервиса,	
	ПК-4.2. Выбирает ресурсы и	Знает методы подбора		Осуществляет контроль	Осуществляет выбор		



		технические средства для обоснования и разработки технологии процесса сервиса		ресурсов и технических средств для обоснования и разработки технологии процесса сервиса	качества выбранных ресурсов в процессе предоставления услуг сервисного предприятия	ресурсов и технических средств для их реализации
--	--	---	--	---	--	--

## 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
Знание методов оценки результатов деятельности и критериев эффективности процесса предоставления услуг сервисного предприятия; методов подбора ресурсов и технических средств для обоснования и разработки технологии процесса сервиса. Умение анализировать жизненный цикл услуг сервисного предприятия, методы проектирования процесса предоставления услуг; осуществлять контроль качества выбранных ресурсов в процессе предоставления услуг сервисного предприятия. Владение навыками обоснования и разработки технологии процесса сервиса; осуществлением выбора ресурсов и технических средств для их реализации.	Защита практических работ, тестирование	Студент продемонстрировал знание методов оценки результатов деятельности и критериев эффективности процесса предоставления услуг сервисного предприятия; методов подбора ресурсов и технических средств для обоснования и разработки технологии процесса сервиса. Студент продемонстрировал умение анализировать жизненный цикл услуг сервисного предприятия, методы проектирования процесса предоставления услуг; осуществлять контроль качества выбранных ресурсов в процессе предоставления услуг сервисного предприятия. Студент продемонстрировал владение навыками обоснования и разработки технологии процесса сервиса; осуществлением выбора ресурсов и технических средств для их реализации.	Закрепление способности использовать технологические процессы при предоставлении услуг; выбирать ресурсы и технические средства для обоснования и разработки технологии процесса сервиса

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

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата,



программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

**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
«5»	<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 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>– 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 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:</li> <li>– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и 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> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><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>	<ul style="list-style-type: none"><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 навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;</li><li>– продемонстрировано усвоение основной литературы</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает знание основного 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><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>

**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
«5»	<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 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>– 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 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>
	<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></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</li></ul>

«4»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:</li> <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>	<p>дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;</li> <li>– продемонстрировано усвоение основной литературы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся показывает знание основного 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> <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>	max 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: <ul style="list-style-type: none"><li>- не были выполнены все необходимые расчеты;</li><li>- не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в задаче;</li></ul>
<b>«3», если (5 – 6) баллов</b>	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none"><li>- не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;</li><li>- не были подготовленные в ходе решения задачи документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;</li><li>- не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение задачи от других решений</li></ul>

**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>ПК-4 Способен к разработке технологии процесса сервиса</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
2/8	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.
4/8	Блок 2. Методы разработки технологии процесса сервиса. Конкурентоспособность сервисных услуг.	Защита практических работ № 3, № 4 (Контрольная точка 2)	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.
6/8	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.
9/8	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) наличие единого коллектива;
- 2) наличие прав юридического лица;
- 3) единая система учета и планирования;
- 4) 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) приспособления и инструмент;
- 4) 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) 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) структура технологического процесса выполнения услуги;
- 3) 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 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) 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 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;
- 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;
- 12 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;
- 13 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;
- 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;
- 15. Сертификация сервисных центров – это:**
- 1) обязательная процедура;
  - 2) добровольная акция;
  - 3) незаконная акция;
  - 4) рекламная акция;
- 16. Мониторинг обращений клиентов в call-center позволяет:**
- 1) изучить конкурентов;
  - 2) классифицировать входящие звонки;
  - 3) снижать расценки;
  - 4) оптимизировать работу сервисной фирмы;



- 17. Стандартный срок выполнения заказа (ССВЗ) – означает:**
- 1) срок ремонта каждого изделия;
  - 2) все ремонты выполняются в определенный срок;
  - 3) большая часть ремонтов (80%) выполняется в определенный срок;
  - 4) срок заказа запасных частей;
- 18. Какая служба является ключевым подразделением менеджмента качества:**
- 1) служба материально-технического обеспечения;
  - 2) служба подготовки персонала;
  - 3) служба технического контроля;
  - 4) информационный отдел;
- 19. Сервис-менеджер – это:**
- 1) технический специалист по сервису;
  - 2) главный специалист по ремонту;
  - 3) администратор-распорядитель.
  - 4) должностное лицо в торговом представительстве производителя техники;
- 20. 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;
- 21. Сферой ответственности службы технической поддержки сервисной компании является:**
- 1) информация технического рода;
  - 2) выполнение ремонтов техники;
  - 3) снабжение запасными частями;
  - 4) «горячая линия» поддержки пользователей.
- 22. Основное содержание управления качеством сервисных услуг это:**
- 1) полностью удовлетворить все потребности потребителей;
  - 2) управление качеством ремонта техники;
  - 3) управление качеством снабжения;
  - 4) повышение эффективности сервисного производства.
- 23. Вспомогательное оборудование и оснащение сервисного центра это:**
- 1) оборудование, используемое при вспомогательных операциях;
  - 2) оборудование для автоматизации ремонта;
  - 3) оборудование для складского хозяйства;
  - 4) оборудование, не используемое непосредственно в ремонтных операциях.
- 24. Сервисные инструкции это:**
- 1) основной документ, определяющий методику и порядок ремонта техники;
  - 2) документ, определяющий порядок ремонта техники;
  - 3) пособие по подключению и эксплуатации техники;
  - 4) пособие по настройке сервисных функций.
- 25. Сводный отчет сервисной компании составляется:**
- 1) по унифицированной для всех производителей форме;
  - 2) строго в соответствии с договором авторизации;
  - 3) в произвольной форме.
  - 4) для каждого производителя индивидуально, по согласованию.
- 26. 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.
27. **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) фонд времени работы.
28. **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.
29. **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).
30. **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 оснащённости;
  - 5) количеством современных видов оборудования.

**Выполните контрольные задания в форме задачи (ситуационной задачи и т.п.)**

**Задание 1.**

Определить выработку одного рабочего в смену в натуральном и стоимостном выражении, если известно, что:

трудоёмкость изготовления изделия — 6 ч, такт процесса — 20 мин, продолжительность рабочей смены — 8 ч, цена единицы изделия — 620 руб.

**Задание 2.**

Определить выручку от реализации продукции, если объем производства продукции 800 шт., остатки нереализованной продукции на начало месяца 66 шт., на конец месяца — 45 шт.

Цена за единицу изделия — 650 руб.

**Задание 3.**

За счет освоения прогрессивной технологии расход материалов на единицу изделия снизился на 0,25 м, норма расхода материалов на единицу изделия до внедрения новой технологии составляли 5,25 м, выпуск изделий в год 8000 ед.

Затраты на освоение современной технологии составили 55,6 тыс. руб.

Цена за единицу изделия — 2000,0 руб., затраты на 1 руб. реализации — 0,83 руб.



Определить экономический эффект от внедрения новой технологии и срок окупаемости затрат.

#### **Задание 4.**

Определить, как изменится себестоимость продукции, если расход материалов на производство продукции планируется сократить на 8%, при этом цена на материалы увеличится на 5%, удельный вес материалов в себестоимости продукции — 68%.

#### **Задание 5.**

Определить критический объем реализации продукции, если условно-постоянные расходы в плановом периоде составят 1800,0 тыс. руб., удельные переменные издержки на единицу продукции — 520,0 руб., плановая цена единицы продукции — 640,0 руб.

**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. Процесс создания информационной модели будущего предприятия сервиса, которая представляется в виде технической документации установленной формы:**
  - 1) моделирование предприятия сервиса;
  - 2) проектирование предприятия сервиса;
  - 3) организация производства на предприятии сервиса;
  - 4) организация обслуживания на предприятии сервиса;
- 2. Организационное обеспечение технологии проектирования предприятия сервиса решает задачи:**
  - 1) выпуска проектной продукции высокого качества в установленные сроки;
  - 2) применения передовых методов проектирования на базе унификации решений;
  - 3) широкого использования математических методов, создания локальных сетей и САПРов;
  - 4) установления требований к специализации, квалификации и составу исполнителей проекта;
- 3. Перед методическим обеспечением технологии проектирования предприятия сервиса стоят задачи:**
  - 1) выпуска проектной продукции высокого качества в установленные сроки;
  - 2) применения передовых методов проектирования на базе унификации решений;
  - 3) оптимизации затрат, труда, времени, ресурсов;
  - 4) установления требований к специализации, квалификации и составу исполнителей проекта.
- 4. Кадровое обеспечение технологии проектирования предприятия сервиса решает задачи:**
  - 1) выпуска проектной продукции высокого качества в установленные сроки;
  - 2) применения передовых методов проектирования на базе унификации решений;



- 3) широкого использования математических методов, создания локальных сетей и САПРов;
- 4) установления требований к специализации, квалификации и составу исполнителей проекта;
5. **Элемент процесса оказания услуг, который не является объектом проектирования в рамках изучения дисциплины:**
  - 1) процессы производства услуги
  - 2) процессы обслуживания потребителей
  - 3) предприятие сервиса как организационная структура
  - 4) предприятие сервиса как архитектурно-строительное решение
6. **Факторы, обуславливающие требования законодательства к проектированию процесса оказания услуг, наличие программ развития сферы услуг:**
  - 1) Политические
  - 2) экономические
  - 3) социально-культурные
  - 4) развитие научно-технического прогресса
7. **Внешние факторы, влияющие на проектирование процесса оказания услуг:**
  - 1) финансовые возможности заказчика проекта
  - 2) технология производства услуг
  - 3) территориальное размещение предприятия сервиса
  - 4) развитие научно-технического прогресса
8. **Внутренние факторы, влияющие на проектирование процесса оказания услуг:**
  - 1) Политические
  - 2) территориальное размещение предприятия сервиса
  - 3) социально-культурные
  - 4) развитие научно-технического прогресса
9. **Факторы, определяющие возможность применения современных материалов, оборудования и технологий при проектировании:**
  - 1) Экономические
  - 2) географическо-климатические
  - 3) развитие научно-технического прогресса
  - 4) политические
10. **Факторы, связанные с традициями потребления услуг населением, его денежными доходами, развитием культуры потребления и социальным статусом:**
  - 1) Экономические
  - 2) географическо-климатические
  - 3) социально-культурные
  - 4) развитие научно-технического прогресса
11. **Нормативно-технические документы, устанавливающие обязательные требования, определяющие цели, которые должны быть достигнуты, и принципы, которыми необходимо руководствоваться:**



- 1) своды правил по проектированию и строительству (СП)
- 2) государственные стандарты Российской Федерации в области строительства (ГОСТ Р)
- 3) строительные нормы и правила Российской Федерации (СНИП)
- 4) территориальные строительные нормы (ТСН)
- 12. Нормативно-технические документы, устанавливающие обязательные требования ко всем предприятиям сервиса определённого типа на всей территории России:**
  - 1) своды правил по проектированию и строительству (СП)
  - 2) правила оказания услуг
  - 3) строительные нормы и правила Российской Федерации (СНИП)
  - 4) стандарты организаций
- 13. Нормативные документы, устанавливающие требования к процессу обслуживания на предприятиях сервиса:**
  - 1) Закон РФ «О защите прав потребителей»
  - 2) строительные нормы и правила Российской Федерации (СНИП)
  - 3) территориальные строительные нормы (ТСН)
  - 4) санитарные нормы и правила (СанПиН)
- 14. Нормативные документы, устанавливающие требования к проектированию и строительству предприятий сервиса:**
  - 1) Закон РФ «О защите прав потребителей»
  - 2) Правила оказания услуг
  - 3) строительные нормы и правила Российской Федерации (СНИП)
  - 4) санитарные нормы и правила (СанПиН)
- 15. Принцип проектирования: в первую очередь выполняются нормативные требования, обеспечивающие безопасность эксплуатации, а затем учитываются интересы посетителей**
  - 1) Последовательность
  - 2) Вариантность
  - 3) приоритетность одних предпочтений над другими
  - 4) этапность процесса проектирования
- 16. Принцип проектирования: первоначально решаются общие вопросы обоснования целесообразности строительства, а затем определяются технологические и архитектурные решения**
  - 1) последовательность
  - 2) вариантность
  - 3) приоритетность одних предпочтений над другими
  - 4) возможность перспективного изменения предприятия
- 17. Принцип проектирования: разрабатываются несколько вариантов проектов с целью выбора наиболее эффективного**
  - 1) Вариантность
  - 2) приоритетность одних предпочтений над другими

- 3) этапность процесса проектирования
  - 4) возможность перспективного изменения предприятия
- 18. Принцип проектирования: необходимо предусмотреть возможность дальнейшего развития предприятия с целью повышения вместимости и комфортности**
- 1) Последовательность
  - 2) приоритетность одних предпочтений над другими
  - 3) этапность процесса проектирования
  - 4) возможность перспективного изменения предприятия
- 19. При проектировании процесса оказания услуг одновременно решаются задачи**
- 1) экономические и технические
  - 2) социальные и политические
  - 3) технические и политические
  - 4) политические
- 20. К экономическим задачам проектирования процесса оказания услуг относятся**
- 1) подбор и расчет количества основного производственного и вспомогательного оборудования
  - 2) установление производственной программы предприятия, решение вопросов финансирования предприятия и кооперирования производства
  - 3) разработка вопросов транспорта, освещения, отопления, вентиляции, водоснабжения, канализации
  - 4) разработка структуры управления предприятием

**Выполните контрольные задания в форме задачи (ситуационной задачи и т.п.)**

**Задание 1.** Фирма, функционирующая в краткосрочном периоде, несет расходы в месяц в виде: оплаты труда рабочих – 150 тыс. рублей, арендной платы за помещение – 20 тыс. рублей, оплаты сырья, материалы – 50 тыс. рублей, амортизационных отчислений – 4 тыс. рублей, выплаты процентов по кредиту – 2 тыс. рублей. Определите постоянные издержки.

**Задание 2.** Выручка от реализации продукции — 1500 тыс. руб.; себестоимость реализованной продукции — 993 тыс. руб.; доходы от внереализационных операций — 50 руб., расходы от внереализационных операций — 74 тыс. руб.; прибыль от реализации материальных ценностей — 10 тыс. руб. Определите балансовую прибыль

**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. Создание информационной модели будущего предприятия сервиса, которая представляется в виде технической документации установленной формы:**
  - 1) моделирование предприятия сервиса
  - 2) организация производства на предприятии сервиса
  - 3) проектирование предприятия сервиса

- 4) организация производства на предприятии сервиса
- 2. К техническим задачам проектирования процесса оказания услуг относятся:**
  - 1) подбор и расчет количества основного производственного и вспомогательного оборудования
  - 2) установление производственной программы предприятия
  - 3) решение вопросов финансирования предприятия и кооперирования производства
  - 4) разработка структуры управления предприятием
- 3. К организационным задачам проектирования процесса оказания услуг относятся:**
  - 1) подбор и расчет количества основного производственного и вспомогательного оборудования
  - 2) установление производственной программы предприятия
  - 3) мероприятия по подготовке кадров, обслуживанию рабочих и созданию благоприятных условий для работы
  - 4) разработка структуры управления предприятием
- 4. Установление взаимной связи между отделами и отдельными должностными лицами административно-управленческого персонала:**
  - 1) экономическая задача проектирования процесса оказания услуг
  - 2) социальная задача проектирования процесса оказания услуг
  - 3) организационная задача проектирования процесса оказания услуг
  - 4) техническая задача проектирования процесса оказания услуг
- 5. Внутренняя планировка цехов предприятия сервиса:**
  - 1) экономическая задача проектирования процесса оказания услуг
  - 2) социальная задача проектирования процесса оказания услуг
  - 3) организационная задача проектирования процесса оказания услуг
  - 4) техническая задача проектирования процесса оказания услуг
- 6. Установление базы снабжения предприятия материалами, запасными частями, полуфабрикатами, топливом, электроэнергией, водой, газом:**
  - 1) экономическая задача проектирования процесса оказания услуг
  - 2) социальная задача проектирования процесса оказания услуг
  - 3) организационная задача проектирования процесса оказания услуг
  - 4) техническая задача проектирования процесса оказания услуг
- 7. Этап, с которого начинается процесс проектирования процесса оказания услуг:**
  - 1) утверждение задания на проектирование объекта
  - 2) разработка технического проекта
  - 3) экономическое обоснование необходимости строительства объекта
  - 4) утверждение технического проекта
- 8. Этап, которым заканчивается процесс проектирования процесса оказания услуг:**
  - 1) утверждение задания на проектирование объекта
  - 2) разработка технического проекта
  - 3) экономическое обоснование необходимости строительства объекта



- 4) авторский надзор за строительством и монтажом объекта
- 9. Этап, с которого начинаются предпроектные работы:**
  - 1) разработка технического проекта
  - 2) экономическое обоснование необходимости строительства объекта
  - 3) утверждение технического проекта
  - 4) авторский надзор за строительством и монтажом объекта
- 10. Этап, которым заканчиваются предпроектные работы:**
  - 1) утверждение задания на проектирование объекта
  - 2) разработка технического проекта
  - 3) экономическое обоснование необходимости строительства объекта
  - 4) утверждение технического проекта
- 11. Документооборот это - .....**
  - 1) Документооборот – это движение документов, отражающее организационно-управленческую структуру предприятия.
  - 2) Документооборот – это движение документов, отражающее распределение обязанностей между структурными подразделениями организации.
  - 3) Документооборот – это система работы с документами в организации.
  - 4) Документооборот – это движение документов, являющихся составляющей частью бизнес-процессов и технологических процессов в организации.
- 12. Информационный менеджмент – это.....**
  - 1) Информационный менеджмент – это правила оптимизации корпоративного регулирования.
  - 2) Информационный менеджмент – это концепция управления бизнес-процессами в организации на основе единого информационного пространства.
  - 3) Информационный менеджмент – это правила передачи информации в организации.
  - 4) Информационный менеджмент – это планирование развития информационных технологий и повышения эффективности капиталовложений в автоматизацию бизнес-процессов.
- 13. Особенности бумажных и электронных документов**
  - 1) Только бумажные документы имеют юридическую силу, т.к. они заверены подписью уполномоченного лица и печатью организации.
  - 2) При обмене документами в распределенной структуре бизнес-процессов следует использовать электронные документы, т.к. скорость доставки электронных документов выше.
  - 3) Организация справочно-информационных систем на предприятии основана на использовании электронной базы данных.
  - 4) Информационная безопасность и защита информации выше при работе с электронными документами.
- 14. Документооборот в распределенной структуре бизнес-процессов**
  - 1) В распределенной структуре бизнес-процессов следует осуществлять централизованный контроль за документооборотом во всех подразделениях.





- 2) В распределенной структуре бизнес-процессов можно изменять организационные формы работы по регистрации документов, т.к. информация может быть получена из единой базы данных.
- 3) При обмене документами в распределенной структуре бизнес-процессов следует использовать электронные документы, т.к. скорость доставки электронных документов выше.
- 4) В распределенной структуре бизнес-процессов существует приоритет работы с документами в организации в целом по отношению к подразделениям.

#### **15. Предпосылки перехода организации на электронный документооборот**

- 1) Бумажные документы и сведения о получателях информации могут теряться
- 2) Для тиражирования бумажных документов необходимы значительные временные и финансовые затраты
- 3) Оптимизация бизнес-процессов должна сочетаться с автоматизацией делопроизводства
- 4) В распределенной структуре бизнес-процессов необходима автоматизация делопроизводства

#### **16. Цели внедрения электронного документооборота в организации**

- 1) Повышение эффективности управления документооборотом в организации.
- 2) Повышение эффективности делопроизводства в организации.
- 3) Повышение скорости передачи информации в организации.
- 4) Повышение эффективности управления бизнес-процессами в организации.

#### **17. Задачи внедрения электронного документооборота в организации**

- 1) Образование отдельной информационной службы и облучение сотрудников.
- 2) Внедрение стандартов формирования документов в подразделениях организации
- 3) Разработка концепции и определение оптимальной структуры единого информационного пространства в организации.
- 4) Оптимизация периода обслуживания клиентов и технологических процессов в организации.

#### **18. Этапы внедрения электронного документооборота в организации**

- 1) Приобретение компьютеров:
  - установка программного обеспечения
  - обучение персонала.
- 2) Анализ массивов управленческой информации:
  - издание приказа о внедрении системы электронного документооборота
  - стимулирование сотрудников.
- 3) Регламентация использования системы электронного документооборота:
  - расширение круга пользователей
  - расширение функциональных возможностей системы.
- 4) Проведение мероприятий по разъяснению возможностей системы электронного документооборота:
  - анализ стоимости систем электронного документооборота на рынке
  - установка программного обеспечения.

#### **19. Электронный документооборот и корпоративная информационная система**

- 1) Система электронного документооборота интегрируется с бизнес-приложениями корпоративной информационной системы и является ее составляющей.
- 2) Систему электронного документооборота должны внедрять те же специалисты, которые разрабатывали корпоративную информационную систему в организации.
- 3) Систему электронного документооборота в организации следует разрабатывать и внедрять самостоятельно, т.к. это повышает информационную безопасность организации.
- 4) Система электронного документооборота предусматривает разработку процедур формирования и использования информационных ресурсов и является компонентом информационного менеджмента в организации.

**20. Принципы выбора корпоративной информационной системы (КИС) по масштабу деятельности предприятия**

- 1) КИС для крупных предприятий нецелесообразно использовать на малых предприятиях, т.к. такие системы требуют длительного срока внедрения.
- 2) КИС для малых предприятий нецелесообразно использовать на крупных предприятиях, т.к. такие системы будут медленно работать.
- 3) Масштаб деятельности предприятия влияет на выбор КИС, но решающим фактором является стоимость владения системой и период окупаемости.
- 4) Деление КИС на предназначенные для крупных и мелких предприятий условно, т.к. предприятие может быть крупным по годовому обороту и мелким по численности.

**Выполните контрольные задания в форме задачи (ситуационной задачи и т.п.)**

**Задание 1.**

Выберите для внедрения систему распределения из трех предлагаемых, если для каждой из систем известны значения по следующим параметрам (табл. 1).

Таблица 1

Значение параметров сравниваемых систем распределения логистики

ПОКАЗАТЕЛЬ	СИСТЕМА 1	СИСТЕМА 2	СИСТЕМА 3
Годовые эксплуатационные затраты, у.е.	7 050	9 020	6 100
Годовые транспортные затраты, у.е.	3 500	4 850	7 040
Единовременные затраты, у.е.	50 000	60 000	40 000
Срок окупаемости системы, лет	5,2	5,5	4,9

**Задание 2.**

Определить время оказания услуг с учетом выходных и праздничных дней, если количество календарных дней в году — 365, рабочих — 259, время на прием и выдачу заказа — 1 день, время производства услуг — 12 дней.

**Задание 3.**

Определить уровень механизации труда рабочих, если трудоемкость единицы изделия составляет 4,4 ч, в том числе трудозатраты на ручные технологические операции — 3,3 ч.

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

- 1) наличие единого коллектива;
- 2) наличие прав юридического лица;
- 3) единая система учета и планирования;
- 4) 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) приспособления и инструмент;
- 4) 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) 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) структура технологического процесса выполнения услуги;
- 3) 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 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) 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 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;

**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;

**12 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;

**13 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;

**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;
15. **Сертификация сервисных центров – это:**
  - 1) обязательная процедура;
  - 2) добровольная акция;
  - 3) незаконная акция;
  - 4) рекламная акция;
16. **Мониторинг обращений клиентов в call-center позволяет:**
  - 1) изучить конкурентов;
  - 2) классифицировать входящие звонки;
  - 3) снижать расценки;
  - 4) оптимизировать работу сервисной фирмы;
17. **Стандартный срок выполнения заказа (ССВЗ) – означает:**
  - 1) срок ремонта каждого изделия;
  - 2) все ремонты выполняются в определенный срок;
  - 3) большая часть ремонтов (80%) выполняется в определенный срок;
  - 4) срок заказа запасных частей;
18. **Какая служба является ключевым подразделением менеджмента качества:**
  - 1) служба материально-технического обеспечения;
  - 2) служба подготовки персонала;
  - 3) служба технического контроля;
  - 4) информационный отдел;
19. **Сервис-менеджер – это:**
  - 1) технический специалист по сервису;
  - 2) главный специалист по ремонту;
  - 3) администратор-распорядитель.
  - 4) должностное лицо в торговом представительстве производителя техники;
20. **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;
21. **Сферой ответственности службы технической поддержки сервисной компании является:**
  - 1) информация технического рода;
  - 2) выполнение ремонтов техники;
  - 3) снабжение запасными частями;
  - 4) «горячая линия» поддержки пользователей.
22. **Основное содержание управления качеством сервисных услуг это:**
  - 1) полностью удовлетворить все потребности потребителей;

- 2) управление качеством ремонта техники;
  - 3) управление качеством снабжения;
  - 4) повышение эффективности сервисного производства.
- 23. *Вспомогательное оборудование и оснащение сервисного центра это:***
- 1) оборудование, используемое при вспомогательных операциях;
  - 2) оборудование для автоматизации ремонта;
  - 3) оборудование для складского хозяйства;
  - 4) оборудование, не используемое непосредственно в ремонтных операциях.
- 24. *Сервисные инструкции это:***
- 1) основной документ, определяющий методику и порядок ремонта техники;
  - 2) документ, определяющий порядок ремонта техники;
  - 3) пособие по подключению и эксплуатации техники;
  - 4) пособие по настройке сервисных функций.
- 25. *Сводный отчет сервисной компании составляется:***
- 1) по унифицированной для всех производителей форме;
  - 2) строго в соответствии с договором авторизации;
  - 3) в произвольной форме.
  - 4) для каждого производителя индивидуально, по согласованию.
- 26. *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.
- 27. *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) фонд времени работы.
- 28. *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.
- 29. *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).
- 30. *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.
- 31. Процесс создания информационной модели будущего предприятия сервиса, которая представляется в виде технической документации установленной формы:**
- 1) моделирование предприятия сервиса;
  - 2) проектирование предприятия сервиса;
  - 3) организация производства на предприятии сервиса;
  - 4) организация обслуживания на предприятии сервиса;
- 32. Организационное обеспечение технологии проектирования предприятия сервиса решает задачи:**
- 1) выпуска проектной продукции высокого качества в установленные сроки;
  - 2) применения передовых методов проектирования на базе унификации решений;
  - 3) широкого использования математических методов, создания локальных сетей и САПРов;
  - 4) установления требований к специализации, квалификации и составу исполнителей проекта;
- 33. Перед методическим обеспечением технологии проектирования предприятия сервиса стоят задачи:**
- 1) выпуска проектной продукции высокого качества в установленные сроки;
  - 2) применения передовых методов проектирования на базе унификации решений;
  - 3) оптимизации затрат, труда, времени, ресурсов;
  - 4) установления требований к специализации, квалификации и составу исполнителей проекта.
- 34. Кадровое обеспечение технологии проектирования предприятия сервиса решает задачи:**
- 1) выпуска проектной продукции высокого качества в установленные сроки;
  - 2) применения передовых методов проектирования на базе унификации решений;
  - 3) широкого использования математических методов, создания локальных сетей и САПРов;
  - 4) установления требований к специализации, квалификации и составу исполнителей проекта;
- 35. Элемент процесса оказания услуг, который не является объектом проектирования в рамках изучения дисциплины:**
- 1) процессы производства услуги
  - 2) процессы обслуживания потребителей
  - 3) предприятие сервиса как организационная структура
  - 4) предприятие сервиса как архитектурно-строительное решение



- 36. Факторы, обуславливающие требования законодательства к проектированию процесса оказания услуг, наличие программ развития сферы услуг:**
- 1) Политические
  - 2) экономические
  - 3) социально-культурные
  - 4) развитие научно-технического прогресса
- 37. Внешние факторы, влияющие на проектирование процесса оказания услуг:**
- 1) финансовые возможности заказчика проекта
  - 2) технология производства услуг
  - 3) территориальное размещение предприятия сервиса
  - 4) развитие научно-технического прогресса
- 38. Внутренние факторы, влияющие на проектирование процесса оказания услуг:**
- 1) Политические
  - 2) территориальное размещение предприятия сервиса
  - 3) социально-культурные
  - 4) развитие научно-технического прогресса
- 39. Факторы, определяющие возможность применения современных материалов, оборудования и технологий при проектировании:**
- 1) Экономические
  - 2) географическо-климатические
  - 3) развитие научно-технического прогресса
  - 4) политические
- 40. Факторы, связанные с традициями потребления услуг населением, его денежными доходами, развитием культуры потребления и социальным статусом:**
- 1) Экономические
  - 2) географическо-климатические
  - 3) социально-культурные
  - 4) развитие научно-технического прогресса
- 41. Нормативно-технические документы, устанавливающие обязательные требования, определяющие цели, которые должны быть достигнуты, и принципы, которыми необходимо руководствоваться:**
- 1) своды правил по проектированию и строительству (СП)
  - 2) государственные стандарты Российской Федерации в области строительства (ГОСТ Р)
  - 3) строительные нормы и правила Российской Федерации (СНИП)
  - 4) территориальные строительные нормы (ТСН)
- 42. Нормативно-технические документы, устанавливающие обязательные требования ко всем предприятиям сервиса определённого типа на всей территории России:**
- 1) своды правил по проектированию и строительству (СП)
  - 2) правила оказания услуг





- 3) строительные нормы и правила Российской Федерации (СНИП)
- 4) стандарты организаций
- 43. Нормативные документы, устанавливающие требования к процессу обслуживания на предприятиях сервиса:**
  - 1) Закон РФ «О защите прав потребителей»
  - 2) строительные нормы и правила Российской Федерации (СНИП)
  - 3) территориальные строительные нормы (ТСН)
  - 4) санитарные нормы и правила (СанПиН)
- 44. Нормативные документы, устанавливающие требования к проектированию и строительству предприятий сервиса:**
  - 1) Закон РФ «О защите прав потребителей»
  - 2) Правила оказания услуг
  - 3) строительные нормы и правила Российской Федерации (СНИП)
  - 4) санитарные нормы и правила (СанПиН)
- 45. Принцип проектирования: в первую очередь выполняются нормативные требования, обеспечивающие безопасность эксплуатации, а затем учитываются интересы посетителей**
  - 1) Последовательность
  - 2) Вариантность
  - 3) приоритетность одних предпочтений над другими
  - 4) этапность процесса проектирования
- 46. Принцип проектирования: первоначально решаются общие вопросы обоснования целесообразности строительства, а затем определяются технологические и архитектурные решения**
  - 1) последовательность
  - 2) вариантность
  - 3) приоритетность одних предпочтений над другими
  - 4) возможность перспективного изменения предприятия
- 47. Принцип проектирования: разрабатываются несколько вариантов проектов с целью выбора наиболее эффективного**
  - 1) Вариантность
  - 2) приоритетность одних предпочтений над другими
  - 3) этапность процесса проектирования
  - 4) возможность перспективного изменения предприятия
- 48. Принцип проектирования: необходимо предусмотреть возможность дальнейшего развития предприятия с целью повышения вместимости и комфортности**
  - 1) Последовательность
  - 2) приоритетность одних предпочтений над другими
  - 3) этапность процесса проектирования
  - 4) возможность перспективного изменения предприятия
- 49. При проектировании процесса оказания услуг одновременно решаются задачи**



- 1) экономические и технические
  - 2) социальные и политические
  - 3) технические и политические
  - 4) политические
- 50. К экономическим задачам проектирования процесса оказания услуг относятся**
- 1) подбор и расчет количества основного производственного и вспомогательного оборудования
  - 2) установление производственной программы предприятия, решение вопросов финансирования предприятия и кооперирования производства
  - 3) разработка вопросов транспорта, освещения, отопления, вентиляции, водоснабжения, канализации
  - 4) разработка структуры управления предприятием
- 51. Создание информационной модели будущего предприятия сервиса, которая представляется в виде технической документации установленной формы:**
- 1) моделирование предприятия сервиса
  - 2) организация производства на предприятии сервиса
  - 3) проектирование предприятия сервиса
  - 4) организация производства на предприятии сервиса
- 52. К техническим задачам проектирования процесса оказания услуг относятся:**
- 1) подбор и расчет количества основного производственного и вспомогательного оборудования
  - 2) установление производственной программы предприятия
  - 3) решение вопросов финансирования предприятия и кооперирования производства
  - 4) разработка структуры управления предприятием
- 53. К организационным задачам проектирования процесса оказания услуг относятся:**
- 1) подбор и расчет количества основного производственного и вспомогательного оборудования
  - 2) установление производственной программы предприятия
  - 3) мероприятия по подготовке кадров, обслуживанию рабочих и созданию благоприятных условий для работы
  - 4) разработка структуры управления предприятием
- 54. Установление взаимной связи между отделами и отдельными должностными лицами административно-управленческого персонала:**
- 1) экономическая задача проектирования процесса оказания услуг
  - 2) социальная задача проектирования процесса оказания услуг
  - 3) организационная задача проектирования процесса оказания услуг
  - 4) техническая задача проектирования процесса оказания услуг
- 55. Внутренняя планировка цехов предприятия сервиса:**
- 1) экономическая задача проектирования процесса оказания услуг
  - 2) социальная задача проектирования процесса оказания услуг
  - 3) организационная задача проектирования процесса оказания услуг



- 4) техническая задача проектирования процесса оказания услуг
- 56. Установление базы снабжения предприятия материалами, запасными частями, полуфабрикатами, топливом, электроэнергией, водой, газом:**
  - 1) экономическая задача проектирования процесса оказания услуг
  - 2) социальная задача проектирования процесса оказания услуг
  - 3) организационная задача проектирования процесса оказания услуг
  - 4) техническая задача проектирования процесса оказания услуг
- 57. Этап, с которого начинается процесс проектирования процесса оказания услуг:**
  - 1) утверждение задания на проектирование объекта
  - 2) разработка технического проекта
  - 3) экономическое обоснование необходимости строительства объекта
  - 4) утверждение технического проекта
- 58. Этап, которым заканчивается процесс проектирования процесса оказания услуг:**
  - 1) утверждение задания на проектирование объекта
  - 2) разработка технического проекта
  - 3) экономическое обоснование необходимости строительства объекта
  - 4) авторский надзор за строительством и монтажом объекта
- 59. Этап, с которого начинаются предпроектные работы:**
  - 1) разработка технического проекта
  - 2) экономическое обоснование необходимости строительства объекта
  - 3) утверждение технического проекта
  - 4) авторский надзор за строительством и монтажом объекта
- 60. Этап, которым заканчиваются предпроектные работы:**
  - 1) утверждение задания на проектирование объекта
  - 2) разработка технического проекта
  - 3) экономическое обоснование необходимости строительства объекта
  - 4) утверждение технического проекта
- 61. Документооборот это - .....**
  - 1) Документооборот – это движение документов, отражающее организационно-управленческую структуру предприятия.
  - 2) Документооборот – это движение документов, отражающее распределение обязанностей между структурными подразделениями организации.
  - 3) Документооборот – это система работы с документами в организации.
  - 4) Документооборот – это движение документов, являющихся составляющей частью бизнес-процессов и технологических процессов в организации.
- 62. Информационный менеджмент – это....**
  - 1) Информационный менеджмент – это правила оптимизации корпоративного регулирования.
  - 2) Информационный менеджмент – это концепция управления бизнес-процессами в организации на основе единого информационного пространства.
  - 3) Информационный менеджмент – это правила передачи информации в организации.



4) Информационный менеджмент – это планирование развития информационных технологий и повышения эффективности капиталовложений в автоматизацию бизнес-процессов.

**63. Особенности бумажных и электронных документов**

- 1) Только бумажные документы имеют юридическую силу, т.к. они заверены подписью уполномоченного лица и печатью организации.
- 2) При обмене документами в распределенной структуре бизнес-процессов следует использовать электронные документы, т.к. скорость доставки электронных документов выше.
- 3) Организация справочно-информационных систем на предприятии основана на использовании электронной базы данных.
- 4) Информационная безопасность и защита информации выше при работе с электронными документами.

**64. Документооборот в распределенной структуре бизнес-процессов**

- 1) В распределенной структуре бизнес-процессов следует осуществлять централизованный контроль за документооборотом во всех подразделениях.
- 2) В распределенной структуре бизнес-процессов можно изменять организационные формы работы по регистрации документов, т.к. информация может быть получена из единой базы данных.
- 3) При обмене документами в распределенной структуре бизнес-процессов следует использовать электронные документы, т.к. скорость доставки электронных документов выше.
- 4) В распределенной структуре бизнес-процессов существует приоритет работы с документами в организации в целом по отношению к подразделениям.

**65. Предпосылки перехода организации на электронный документооборот**

- 1) Бумажные документы и сведения о получателях информации могут теряться
- 2) Для тиражирования бумажных документов необходимы значительные временные и финансовые затраты
- 3) Оптимизация бизнес-процессов должна сочетаться с автоматизацией делопроизводства
- 4) В распределенной структуре бизнес-процессов необходима автоматизация делопроизводства

**66. Цели внедрения электронного документооборота в организации**

- 1) Повышение эффективности управления документооборотом в организации.
- 2) Повышение эффективности делопроизводства в организации.
- 3) Повышение скорости передачи информации в организации.
- 4) Повышение эффективности управления бизнес-процессами в организации.

**67. Задачи внедрения электронного документооборота в организации**

- 1) Образование отдельной информационной службы и облечение сотрудников.
- 2) Внедрение стандартов формирования документов в подразделениях организации
- 3) Разработка концепции и определение оптимальной структуры единого информационного пространства в организации.



- 4) Оптимизация периода обслуживания клиентов и технологических процессов в организации.
- 68. Этапы внедрения электронного документооборота в организации**
- 1) Приобретение компьютеров:  
- установка программного обеспечения  
- обучение персонала.
- 2) Анализ массивов управленческой информации:  
- издание приказа о внедрении системы электронного документооборота  
- стимулирование сотрудников.
- 3) Регламентация использования системы электронного документооборота:  
- расширение круга пользователей  
- расширение функциональных возможностей системы.
- 4) Проведение мероприятий по разъяснению возможностей системы электронного документооборота:  
- анализ стоимости систем электронного документооборота на рынке  
- установка программного обеспечения.
- 69. Электронный документооборот и корпоративная информационная система**
- 1) Система электронного документооборота интегрируется с бизнес-приложениями корпоративной информационной системы и является ее составляющей.
- 2) Систему электронного документооборота должны внедрять те же специалисты, которые разрабатывали корпоративную информационную систему в организации.
- 3) Систему электронного документооборота в организации следует разрабатывать и внедрять самостоятельно, т.к. это повышает информационную безопасность организации.
- 4) Система электронного документооборота предусматривает разработку процедур формирования и использования информационных ресурсов и является компонентом информационного менеджмента в организации.
- 70. Принципы выбора корпоративной информационной системы (КИС) по масштабу деятельности предприятия**
- 1) КИС для крупных предприятий нецелесообразно использовать на малых предприятиях, т.к. такие системы требуют длительного срока внедрения.
- 2) КИС для малых предприятий нецелесообразно использовать на крупных предприятиях, т.к. такие системы будут медленно работать.
- 3) Масштаб деятельности предприятия влияет на выбор КИС, но решающим фактором является стоимость владения системой и период окупаемости.
- 4) Деление КИС на предназначенные для крупных и мелких предприятий условно, т.к. предприятие может быть крупным по годовому обороту и мелким по численности.

*Выполните контрольные задания в форме задачи (ситуационной задачи и т.п.)*

**Задание 1.**

Определить выработку одного рабочего в смену в натуральном и стоимостном выражении, если известно, что:

трудоемкость изготовления изделия — 6 ч, такт процесса — 20 мин,



продолжительность рабочей смены — 8 ч, цена единицы изделия — 620 руб.

**Задание 2.**

Определить выручку от реализации продукции, если объем производства продукции 800 шт., остатки нереализованной продукции на начало месяца 66 шт., на конец месяца — 45 шт.

Цена за единицу изделия — 650 руб.

**Задание 3.**

За счет освоения прогрессивной технологии расход материалов на единицу изделия снизился на 0,25 м, норма расхода материалов на единицу изделия до внедрения новой технологии составляли 5,25 м, выпуск изделий в год 8000 ед.

Затраты на освоение современной технологии составили 55,6 тыс. руб.

Цена за единицу изделия — 2000,0 руб., затраты на 1 руб. реализации — 0,83 руб.

Определить экономический эффект от внедрения новой технологии и срок окупаемости затрат.

**Задание 4.**

Определить, как изменится себестоимость продукции, если расход материалов на производство продукции планируется сократить на 8%, при этом цена на материалы увеличится на 5%, удельный вес материалов в себестоимости продукции — 68%.

**Задание 5.**

Определить критический объем реализации продукции, если условно-постоянные расходы в плановом периоде составят 1800,0 тыс. руб., удельные переменные издержки на единицу продукции — 520,0 руб., плановая цена единицы продукции — 640,0 руб.

**Задание 6.**

Фирма, функционирующая в краткосрочном периоде, несет расходы в месяц в виде: оплаты труда рабочих – 150 тыс. рублей, арендной платы за помещение – 20 тыс. рублей, оплаты сырья, материалы – 50 тыс. рублей, амортизационных отчислений – 4 тыс. рублей, выплаты процентов по кредиту – 2 тыс. рублей. Определите постоянные издержки.

**Задание 7.**

Выручка от реализации продукции — 1500 тыс. руб.; себестоимость реализованной продукции — 993 тыс. руб.; доходы от внереализационных операций — 50 руб., расходы от внереализационных операций — 74 тыс. руб.; прибыль от реализации материальных ценностей — 10 тыс. руб. Определите балансовую прибыль

**Задание 8.**

Выберите для внедрения систему распределения из трех предлагаемых, если для каждой из систем известны значения по следующим параметрам (табл. 1).

Таблица 1

Значение параметров сравниваемых систем распределения логистики

ПОКАЗАТЕЛЬ	СИСТЕМА 1	СИСТЕМА 2	СИСТЕМА 3
Годовые эксплуатационные затраты, у.е.	7 050	9 020	6 100
Годовые транспортные затраты, у.е.	3 500	4 850	7 040
Единовременные затраты, у.е.	50 000	60 000	40 000



Срок окупаемости системы, лет	5,2	5,5	4,9
-------------------------------	-----	-----	-----

### **Задание 9.**

Определить время оказания услуг с учетом выходных и праздничных дней, если количество календарных дней в году — 365, рабочих — 259, время на прием и выдачу заказа — 1 день, время производства услуг — 12 дней.

### **Задание 10.**

Определить уровень механизации труда рабочих, если трудоемкость единицы изделия составляет 4,4 ч, в том числе трудозатраты на ручные технологические операции — 3,3 ч.

## **Перечень оценочных средств для промежуточной аттестации**

### **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 часа.

Заочная форма обучения-1 час

#### **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 часа.

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 часа.

Заочная форма обучения-1 час

#### 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 часа.

Заочная форма обучения-1 час

##### **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 часа.

Заочная форма обучения-1 час

##### **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 часа.

Заочная форма обучения- 1 час

#### 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 часа.

Заочная форма обучения-1 час

#### 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 часа.

Заочная форма обучения-1 час

#### 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 часа.

#### 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. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса Авторы: [Гукова Ольга Николаевна](#) Год издания: 2022 <https://znanium.com/read?id=395782>
2. Инновации в сервисе: использование инфографии Авторы: [Чулков Виталий Олегович](#), [Комаров Николай Михайлович](#), [Сумзина Лариса Владимировна](#), [Мохов А. И.](#), [Мохова Л. А.](#), [Новожонов С. Г.](#), [Булыгин Анатолий Алексеевич](#), [Иванова Надежда Владимировна](#), [Сафронов В. М.](#), [Комаров К. Н.](#) Год издания: 2020 <https://znanium.com/catalog/document?id=392250>
3. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники Авторы: [Комаров Николай Михайлович](#), [Зворыкина Татьяна Ивановна](#), [Максимов А. В.](#), [Сумзина Лариса Владимировна](#) Год издания: 2020 <https://znanium.com/catalog/document?id=392280>
4. Управление конкурентоспособностью организации Авторы: [Антонов Геннадий Дмитриевич](#), [Гумин Валерий Максимович](#), [Иванова Ольга Петровна](#) Год издания: 2022, <https://znanium.com/read?id=423151>

### 8.2 Дополнительная литература

1. Инновации в сервисе : учебное пособие / В.Г. Черников. — Москва : Русайнс, 2016. <https://www.book.ru/book/920763>
2. Сервисная деятельность : учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва : КноРус, 2018. <https://www.book.ru/book/926143>
3. Сервисная деятельность : учебник / В.Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2018. <https://www.book.ru/book/926035>
4. Сервисология : учебное пособие / Н.Н. Даниленко, Н.В. Рубцова. — Москва: КноРус, 2017. <https://www.book.ru/book/920197>

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

1. Поисковая система <https://yandex.ru/>
2. Поисковая система <https://www.google.ru/>
3. "Университетская библиотека": <http://www.biblioclub.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	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование доска



аттестация	
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекторное оборудование доска учебная аудитория, специализированная учебная мебель
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекторное оборудование компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет»; помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет»