



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): Сервис жилой и коммерческой недвижимости

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>Ст.преп. Высшей школы сервиса</i>	<i>Кудров Ю.В.</i>



АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

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

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ПК-3. Способен проектировать процессы предоставления услуг; в части индикаторов достижения компетенции:

ПК-3.1. Оценивает результаты деятельности сервисного предприятия

ПК-3.2. Анализирует жизненный цикл услуг сервисного предприятия

ПК-3.3. Применяет методы проектирования процесса предоставления услуг

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

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

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

Преподавание дисциплины предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции, в том числе традиционные лекции и лекции-визуализации – 34 часа, практические занятия в форме выполнения практических работ – 36 часов, самостоятельная работа обучающихся – 106 часов, групповые и индивидуальные консультации – 2 часа, промежуточная аттестация – 2 часа. Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости (в устной и письменной форме, в виде тестов, устных опросов, защиты практических работ), промежуточная аттестация в виде экзамена в 8 семестре.

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

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

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

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

№ пп	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора достижения компетенции)
Профессиональные компетенции обязательные		
1.	ПК-3.	Способен проектировать процессы предоставления услуг; в части индикаторов достижения компетенции: ПК-3.1. Оценивает результаты деятельности сервисного предприятия ПК-3.2. Анализирует жизненный цикл услуг сервисного предприятия ПК-3.3. Применяет методы проектирования процесса предоставления услуг

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 «Сервис жилой и коммерческой недвижимости».

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

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

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



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

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

Для очной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестр
			8
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	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
1.3	Консультации	2	2
1.4	Промежуточная аттестации	2	2
2	Форма промежуточной аттестации (зачет, зачет с оценкой, экзамен)		Экз.
3	Самостоятельная работа обучающихся	106	106
4	Общая трудоемкость час	180	180
	з.е.	5	5

Для заочной формы обучения:

№ п/ п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестр	
			8	9
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	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
1.3	Консультации	2		2
1.4	Промежуточная аттестации	2		2
2	Форма промежуточной аттестации (зачет, зачет с оценкой, экзамен)			Экз.
3	Самостоятельная работа обучающихся	162	34	128
4	Общая трудоемкость час	180	36	144
	з.е.	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	Блок 1. Особенности сервисной деятельности.	Основные задачи курса. Содержание разделов и их роль в формировании современного сервисного специалиста.	4	Лекция визуализация					4	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС. Самостоятельная проработка теоретического материала из рекомендованных источников. Подготовка к практическим занятиям. Изучение нормативной и методической технической документации. Подготовка к защите практических работ. Подготовка к КТ 1
		Построение структуры управления современной сервисной фирмой. Задачи, решаемые структурными подразделениями. <i>ПЗ: Практическая работа 1</i>			2	Практическая работа			3	
2/8	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	
3/8		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	Практически занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
4/8		Использование IT-технологий. Изучение методов разработки положений в структурных подразделениях и должностных инструкциях. <i>ПЗ: Практическая работа 2</i>			2	Практическая работа			3	
		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> Защита практических работ №1, №2, (Контрольная точка 1)			2	Практическая работа			3	
5/8	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 типа занятия	Практически 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.
6/8		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	
7/8		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	
8/8		Методика оценки конкурентоспособности сервисных услуг. Риски сервисной деятельности. Факторы экономической эффективности сервисных предприятий. Особенности	2	традиционная					3	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения								
			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					
		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> Защита практических работ № 3, № 4 (Контрольная точка 2)			2	Практическая работа			3		
9/8	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		
10/8	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				
11/8		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		
12/8		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> Защита практических работ № 5, № 6 (Контрольная точка 3)			2	Практическая работа		3		
13/8	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 типа 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.
14/8		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	
15/8		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	
16/8		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	
17/8		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	
18/8		Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований. Экологические требования к размещению, проектированию и строительству предприятий сервиса. <i>ПЗ: Практическая работа 9</i>			2	Практическая работа			3	
18/8		Контрольная точка 4 (Тестирование по Разделу)							3	
		Консультация					2			
Промежуточная аттестация – экзамен – 2 часа										
		Итого:	34		36		4		106	

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						Форма проведения СРС
			Контактная работа обучающихся с преподавателем						
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения лекционного занятия	Практически занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	
8 Семестр									
		Основные задачи курса. Содержание разделов и их роль в формировании современного сервисного специалиста.	1	Лекция визуализация				17	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС. Самостоятельная проработка теоретического материала из рекомендованных источников.
	Блок 1. Особенности сервисной деятельности. Основные типы сервисных предприятий.	Особенности сервисной деятельности. Формы организации сервисных предприятий. Новые методы работы.	1	традиционная				17	



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



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							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.		традиционная					3	
		Бюджетирование на сервисных предприятиях. Мониторинг исполнения бюджетов. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии. <i>ПЗ: Практическая работа 4</i>				Практическая работа			3	
		Методика оценки конкурентоспособности сервисных услуг. Риски сервисной деятельности. Факторы экономической эффективности сервисных предприятий. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии.		традиционная					3	
		Бюджетирование на сервисных предприятиях. Мониторинг исполнения бюджетов. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии. <i>ПЗ: Практическая работа 4</i>			1	Практическая работа			3	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
			Занятия лекционного типа, акад. час	Форма проведения лекционного типа занятия	Практически занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		Защита практических работ № 3, № 4 (Контрольная точка 2)								
	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.	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.		традиционная					3	
		Особенности хозяйственной деятельности. Реинжиниринг. Использование реинжиниринга. <i>ПЗ: Практическая работа 5</i>				Практическая работа			3	
		Угрозы безопасности бизнеса сервисного предприятия в РФ. Социальные факторы стабильности. Экономическая безопасность сервисной деятельности.		традиционная					3	
		Прогноз развития сектора ремонта техники. Проектирование ремонтного участка сервисной компании по обслуживанию и ремонту инженерных систем.				Практическая работа			3	



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



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			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				
	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>				Практическая работа		3		
		Инфографическое моделирование сервисных компаний. Инфографическое моделирование процессов управления качеством.		традиционная				3		
		Генеральный план предприятия. Порядок согласования проектной документации. Порядок проектирования. <i>ПЗ: Практическая работа 8</i>			1	Практическая работа		3		
		Режимы взаимодействия в информационно-энергетическом процессе (ИЭП) деятельности. Документ как иерархический		традиционная				3		



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

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.	
Блок 1. Особенности сервисной деятельности. Основные типы сервисных предприятий.	Основные задачи курса. Содержание разделов и их роль в формировании современного сервисного специалиста.	4/17	1. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова. — Москва : ФОРУМ, 2022. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-661-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1042458 2. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники : учебное пособие / Н. М. Комаров, Т. И. Зворькина, А. В. Максимов, Л. В. Сумзина ; под общ. ред. Н. М. Комарова. - Москва : СОЛОН-ПРЕСС, 2020. - 128 с. - (Серия «Библиотека инженера»). - ISBN 978-5-91359-105-0. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1858808 3. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники : учебное пособие / Н. М. Комаров, Т. И. Зворькина, А. В. Максимов, Л. В. Сумзина ; под общ. ред. Н. М. Комарова. - Москва : СОЛОН-ПРЕСС, 2020. - 128 с. - (Серия «Библиотека инженера»). - ISBN 978-5-91359-105-0. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1858808
	Построение структуры управления современной сервисной фирмой. Задачи, решаемые структурными подразделениями.	3/3	
	Особенности сервисной деятельности. Формы организации сервисных предприятий. Новые методы работы.	3/17	
	Построение структуры управления современной сервисной фирмой. Задачи, решаемые структурными подразделениями.	3/3	
	Сервисное сопровождение продаж техники. Принципы построения сервисной сети производителя. Договора авторизации. Служба технической поддержки. Отчеты сервисных фирм производителям.	3/3	
	Использование IT-технологий. Изучение методов разработки положений в структурных подразделениях и должностных инструкциях.	3/3	
	Особенности российского рынка ремонтов. Основные типы сервисных предприятий. Нормативно-правовое поле сервисной деятельности.	3/3	
Блок 2. Методы разработки технологии процесса сервиса. Конкурентоспособность сервисных услуг.	Использование IT-технологий. Изучение методов разработки положений в структурных подразделениях и должностных инструкциях. Защита практических работ №1, №2, (Контрольная точка 1)	3/3	
	Изучение методов проектирования ремонтного участка сервисного центра по обслуживанию инженерных систем. Аспекты работы приемных пунктов, call-center, отдела технического контроля, выездной службы, отдела продаж.	3/3	
	Методы проектирования ремонтного участка сервисного центра по обслуживанию инженерных систем. Построение «контактной зоны» сервисного центра, подразделения «контактной зоны».	3/3	
	Значение фактора управления качеством услуг сервисной фирмы. Принципы системного подхода к проблеме качества услуг. Анализ и оценка качества работы	3/3	Дополнительная литература 1. Инновации в сервисе : учебное пособие / В.Г. Черников. — Москва :



	сервисного предприятия.		Русайнс, 2016.
	Методы проектирования ремонтного участка сервисного центра по обслуживанию инженерных систем. Построение «контактной зоны» сервисного центра, подразделения «контактной зоны».	3/3	https://www.book.ru/book/920763
	Понятие конкурентоспособности. Факторы, показатели конкурентоспособности. Маркетинговые показатели конкурентоспособности.	3/3	2. Сервисная деятельность : учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва : КноРус, 2018. https://www.book.ru/book/926143
	Бюджетирование на сервисных предприятиях. Мониторинг исполнения бюджетов. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии.	3/3	3. Сервисная деятельность : учебник / В.Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2018. https://www.book.ru/book/926035
	Методика оценки конкурентоспособности сервисных услуг. Риски сервисной деятельности. Факторы экономической эффективности сервисных предприятий. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии.	3/3	4. Сервисология : учебное пособие / Н.Н. Даниленко, Н.В. Рубцова. — Москва: КноРус, 2017. https://www.book.ru/book/920197
	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	
Блок 3 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	
	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	
	Прогноз развития сектора ремонтов техники. Проектирование ремонтного участка сервисной компании по обслуживанию и ремонту инженерных систем.	3/3	
	Теневой сектор рынка ремонтов техники. Правовая ответственность дилера, сервисной фирмы, производителя и потребителя техники. Срок службы изделия.	3/3	
	Прогноз развития сектора ремонтов техники. Проектирование ремонтного участка сервисной компании по обслуживанию и ремонту инженерных систем. Защита практических работ № 5, № 6	3/3	



	(Контрольная точка 3)		
Блок 4. Требования и особенности обслуживания инженерного, санитарно-технического оборудования и коммуникаций.	Особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического обслуживания и коммуникаций.	3/3	
	Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих. Состояние производственно-технологической базы (ПТБ).	3/3	
	Экологические требования к размещению, проектированию и строительству предприятий сервиса. Требования и особенности обслуживания инженерного, санитарно-технического оборудования и коммуникаций.	3/3	
	Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих. Состояние производственно-технологической базы (ПТБ).	3/3	
	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	
	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	
	Контрольная точка 4 (Тестирование по Разделу)	3/29	
ИТОГО:		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-3	Способен проектировать процессы предоставления услуг				
		ПК-3.1. Оценивает результаты деятельности сервисного предприятия	Все разделы дисциплины	Способы оценки соответствия качества предоставления услуг существующим регламентам и стандартам	Формировать систему процессов, регламентов и стандартов управляющей организации	Навыком применения стратегических и тактических методов оценки результата деятельности управляющей организации
		ПК-3.2. Анализирует жизненный цикл услуг сервисного предприятия	Все разделы дисциплины	Методы анализа эффективности системы контроля деятельности подразделений управляющей организации	Осуществлять планирование и контроль деятельности подразделений управляющей организации	Навыком осуществления контроля, оценки и необходимой корректировки деятельности всех подразделений управляющей организации
		ПК-3.3. Применяет методы проектирования процесса предоставления услуг	Все разделы дисциплины	Основы проектирования организации, планирования и контроля деятельности по управлению объектов недвижимости	Применять методики создания системы контроля деятельности подразделений сервисного предприятия	Навыком организации контроля исполнения подразделениями принятых решений; организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг



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
<p>Знание способов оценки соответствия качества предоставления услуг существующим регламентам и стандартам; методов анализа эффективности системы контроля деятельности подразделений управляющей организации; основ проектирования организации, планирования и контроля деятельности по управлению объектов недвижимости</p> <p>Умение формировать систему процессов, регламентов и стандартов управляющей организации; осуществлять планирование и организацию деятельности подразделений управляющей организации; применять методики создания системы контроля деятельности подразделений сервисного предприятия</p> <p>Владение навыком применения стратегических и тактических методов оценки результата деятельности управляющей организации; навыком осуществления контроля, оценки и необходимой корректировки деятельности всех подразделений управляющей организации; организации контроля исполнения подразделениями принятых решений; организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг</p>	<p>Защита практических работ, тестирование</p>	<p>Студент способен оценки соответствия качества предоставления услуг существующим регламентам и стандартам; методов анализа эффективности системы контроля деятельности подразделений управляющей организации; основ проектирования организации, планирования и контроля деятельности по управлению объектов недвижимости</p> <p>Студент демонстрирует умение формировать систему процессов, регламентов и стандартов управляющей организации; осуществлять планирование и организацию деятельности подразделений управляющей организации; применять методики создания системы контроля деятельности подразделений сервисного предприятия</p> <p>Студент демонстрирует владение навыком применения стратегических и тактических методов оценки результата деятельности управляющей организации; навыком осуществления контроля, оценки и необходимой корректировки деятельности всех подразделений управляющей организации; навыком организации контроля исполнения подразделениями принятых решений; организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг</p>	<p>Закрепление способности формировать систему процессов, регламентов и стандартов управляющей организации, применять стратегических и тактических методов оценки результата деятельности управляющей организации</p>

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

Баллы	Критерии оценивания	Показатели оценивания
9-10	<ul style="list-style-type: none"> – полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию 	<ul style="list-style-type: none"> – Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
7-8	<ul style="list-style-type: none"> – вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: – а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; – б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; 	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы; – дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; – демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом



	<ul style="list-style-type: none">– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
5-6	<ul style="list-style-type: none">– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;– продемонстрировано усвоение основной литературы	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
0	<ul style="list-style-type: none">– не раскрыто основное содержание учебного материала;– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.– не сформированы компетенции, умения и навыки.	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;– не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

Оценочная шкала устного ответа

Процентный интервал оценки	Баллы
менее 50%	0
51% - 70%	5-6
71% - 90%	7-8
90% - 100%	9-10

Средство оценивания – тестирование

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

Критерии оценки	Количество баллов
выполнено верно заданий	9-10 баллов, если (90 – 100)% правильных ответов
	7-8 баллов, если (70 – 89)% правильных ответов
	5-6 баллов, если (50 – 69)% правильных ответов
	3-4 балла, если (30 – 49)% правильных ответов
	1-2 балла, если (10 – 29)% 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"> – полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию 	<ul style="list-style-type: none"> – Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«4»	<ul style="list-style-type: none"> – вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: <ul style="list-style-type: none"> – а) в изложении допущены небольшие пробелы, не искавшие содержание ответа; – б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; – в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя 	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы; – дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; – демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
	<ul style="list-style-type: none"> – неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, 	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; – не в полной мере



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

Решение задач

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении задач

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в задаче; – были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; – были использованы дополнительные источники информации для решения задачи; – были выполнены все необходимые расчеты; – подготовленные в ходе решения задачи документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; – выводы обоснованы, аргументы весомы; – сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение от других решений
Показатели оценки	максимум 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
«4», если (7 – 8) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были выполнены все необходимые расчеты; - не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в задаче;
«3», если (5 – 6) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; - не были подготовленные в ходе решения задачи документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; - не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение задачи от других решений

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



Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
4/8	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.
8/8	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.
12/8	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.
18/8	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.

Задание: укажите правильный (ые) ответ (ы).

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 оснащённости современной техникой;
 - 2) нормативной потребности (нормам оснащения);
 - 3) техническому совершенствованию использования оборудования;
 - 4) количественному составу имеющегося оборудования.
- 7 Какой из перечисленных показателей является главным при расчете производственного персонала:**
- 1) годовая трудоёмкость и вид выполняемых работ;
 - 2) количество рабочих мест;
 - 3) вид выполняемых услуг;
 - 4) 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) Организационно-управленческая структура сервисного центра.**
- 1) Отдел технической поддержки является структурным подразделением производственного филиала.
 - 2) Производственный филиал получает технику, принятую в ремонт на приемном пункте.
 - 3) В сервисном центре формируются блоки: производственный, обеспечивающий, инфраструктурный.
 - 4) Обеспечивающие структурные подразделения сервисного центра создают информационные потоки для оптимального функционирования производственного филиала.
- 22) Структурное подразделение сервисного центра.**
- 1) Структурное подразделение предприятия - официально выделенный орган управления частью предприятия с самостоятельными задачами, функциями и ответственностью за выполнение возложенных на него задач.
 - 2) Структурное подразделение предприятия - официально выделенный орган управления частью предприятия, расположенного обособленно от центрального офиса.
 - 3) Структурное подразделение предприятия - официально выделенный орган управления частью предприятия: отделом, цехом, лабораторией, сектором, участком.
 - 4) Структурное подразделение предприятия - официально выделенный орган управления частью предприятия с численностью от 5 до 20 человек.
- 23) Положение о структурном подразделении в сервисном центре.**
- 1) Требования к разработке положения о структурном подразделении утверждены законодательно, и им должны следовать все организации.
 - 2) Положение о структурном подразделении утверждает Генеральный директор организации.
 - 3) Положение о структурном подразделении является составляющей частью управленческой стратегии организации.
 - 4) Положение о структурном подразделении определяет права и ответственность подразделения.
- 24) Цели и задачи разработки положения о структурном подразделении**
- 1) Положение о структурном подразделении организации разрабатывается для определения порядка создания структурного подразделения.
 - 2) Положение о структурном подразделении организации разрабатывается для определения правового положения подразделения в структуре организации.
 - 3) Положение о структурном подразделении организации разрабатывается для определения прав и ответственности подразделения.
 - 4) Положение о структурном подразделении организации разрабатывается для оптимизации бизнес-процессов в организации.
- 25) Основные разделы положения о структурном подразделении.**
- 1) Название
- численность занятых

- цели и задачи
- подчиненность
- права
- ответственность
- 2) Общие положения
 - штатная численность
 - задачи
 - функции
 - права
 - взаимодействие
 - ответственность
- 3) Общие положения
 - штатная численность цели и задачи
 - функции
 - подчиненность
 - права
 - ответственность
- 4) Общие положения
 - штатная численность
 - задачи
 - функции
 - права и обязанности
 - взаимодействие
 - подчиненность
- 26) ***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.
- 27) ***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.
- 28) ***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.
- 29) ***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.
- 30) ***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.

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

Задание 1.

Выберите для внедрения систему распределения логистики 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 уровень механизации труда рабочих, если трудоемкость единицы изделия составляет 4,4 ч, в том числе трудозатраты на ручные технологические операции — 3,3 ч.

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.

ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ. Определить, правильный вариант ответа на вопрос.

Задание: укажите правильный (ые) ответ (ы).

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. Развитие информационных систем: особенности российского рынка.

- 1) Автоматизированные рабочие места (АРМ) разрабатывались как составная часть ERP-систем.
- 2) ERP-системы – наиболее распространенный тип корпоративных информационных систем (КИС).
- 3) Стимулом к внедрению КИС послужил экономический кризис 1998 г.
- 4) На российском рынке представлены российские разработки и бизнес-приложения западных КИС.

17. ERP-системы

- 1) ERP-системы интегрируются с Интернет-технологиями и предназначены для управления совместной деятельностью с поставщиками.
- 2) ERP-системы устроены по модульному принципу. и организация может по отдельности автоматизировать разные сферы своей деятельности.
- 3) ERP-системы устроены по модульному принципу и позволяют переносить информацию из одного модуля в другой, оперативно доставляя ее пользователям.
- 4) ERP-системы внедрены на большинстве российских предприятий.

18. CRM-системы.

- 1) CRM-система является составляющей частью ERP-системы.
- 2) CRM-система является составляющей частью корпоративной информационной системы.
- 3) Внедрение CRM-систем позволяет снизить складские запасы.
- 4) CRM-системы позволяют установить обратную связь с клиентами организации.

19. Call-центр

- 1) Call-центр – важная составляющая часть ERP-системы.
- 2) Call-центр – важная составляющая часть CRM-системы.
- 3) Квалификация операторов Call-центра должна соответствовать квалификации работников приемного пункта.
- 4) Call-центр позволяет освободить сотрудников приемных пунктов и сервисных инженеров от несвойственных им функций.
- 5) Call-центр обеспечивает непосредственное общение с клиентами 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 имеют высокую стоимость.
- 2) КИС для крупных предприятий нецелесообразно использовать на малых предприятиях, т.к. такие системы требуют длительного срока внедрения.
- 3) КИС для малых предприятий нецелесообразно использовать на крупных предприятиях, т.к. такие системы будут медленно работать.
- 4) Масштаб деятельности предприятия влияет на выбор КИС, но решающим фактором является стоимость владения системой и период окупаемости.
- 5) Деление КИС на предназначенные для крупных и мелких предприятий условно, т.к. предприятие может быть крупным по годовому обороту и мелким по численности.

21. Принципы выбора корпоративной информационной системы (КИС) по архитектуре системы.

- 1) На предприятии сервиса целесообразно использовать КИС с файл-серверной архитектурой, т.к. персоналу приемного пункта необходим доступ к общей базе данных.



- 2) На предприятии сервиса целесообразно использовать КИС с клиент-серверной архитектурой, т.к. это разграничивает права пользователей и уменьшает время обработки процедур.
 - 3) На предприятии сервиса целесообразно использовать КИС закрытых стандартов, которые не позволяют самостоятельно вносить изменения в систему.
 - 4) Деятельность предприятия сервиса имеет специфику, отличающую его от производственного и торгового предприятия, поэтому необходимо внедрять специализированные модификации стандартных КИС.
- 22. Цели внедрения корпоративной информационной системы (КИС)**
- 1) Поддержка распределенной структуры бизнеса.
 - 2) Создание механизмов контроля над ключевыми бизнес-процессами.
 - 3) Достижение финансовой прозрачности и повышение управляемости бизнес-процессов.
 - 4) Увеличение стоимости и инвестиционной привлекательности бизнеса.
- 23. Этапы внедрения корпоративной информационной системы (КИС) в организации.**
- 1) Регламентация работы с КИС
 - обучение персонала
 - стимулирование сотрудников.
 - 2) Анализ массивов управленческой информации
 - издание приказа о внедрении системы
 - стимулирование сотрудников.
 - 3) Анализ и описание бизнес-процессов
 - внедрение на рабочих местах пользователей
 - расширение функциональных возможностей системы.
 - 4) Проведение мероприятий по разъяснению возможностей КИС
 - анализ стоимости систем электронного документооборота на рынке
 - установка программного обеспечения.
- 24. Эффективность внедрения корпоративной информационной системы (КИС).**
- 1) Показатели эффективности могут быть противоречивыми (снижение складских запасов приведет к потере скидок от поставщиков), поэтому нужно использовать КИС только в отдельных сферах деятельности предприятия.
 - 2) Для уменьшения срока окупаемости КИС нужно приобретать менее дорогие системы.
 - 3) КИС является составляющей частью информационного менеджмента, поэтому для повышения эффективности использования системы необходимо совершенствование бизнес-процессов на предприятии.
 - 4) Эффективному внедрению КИС препятствует психологический барьер сотрудников, поэтому для уменьшения срока окупаемости КИС необходимо обучение персонала.
- 25. Корпоративная информационная система (КИС) и информационные технологии (ИТ).**
- 1) Электронный документооборот – компонент КИС.
 - 2) Организационно-управленческая структура – компонент КИС.
 - 3) КИС – компонент электронного документооборота.
 - 4) КИС – компонент информационной технологии.
 - 5) Информационный менеджмент - компонент КИС.
- 26. Должностные инструкции**



- 1) Должностные инструкции разрабатываются одновременно с положениями о структурных подразделениях организации.
 - 2) Должностные инструкции являются частью положений о структурных подразделениях организации.
 - 3) Должностные инструкции определяют задачи, подчиненность и взаимодействие должностного лица.
 - 4) Должностные инструкции определяют задачи, взаимодействие, права и ответственность должностного лица.
- 27. Цели и задачи разработки должностных инструкций**
- 1) Должностные инструкции разрабатываются для определения прав и ответственности сотрудника.
 - 2) Должностные инструкции разрабатываются для эффективности управления бизнес-процессами в организации.
 - 3) Должностные инструкции разрабатываются как составляющая часть единого информационного пространства организации.
 - 4) Должностные инструкции разрабатываются для определения взаимоотношений сотрудников с другими подразделениями организации.
- 28. Раздел «Взаимодействие» в должностных инструкциях.**
- 1) Отражает сроки передачи информации должностным лицом в смежные подразделения.
 - 2) Указывает на подчиненность должностного лица.
 - 3) Описывает содержание информации, порядок ее передачи и получения в подразделениях в соответствии с организационно-управленческой структурой предприятия.
 - 4) Описывает содержание информации, порядок ее передачи и получения в подразделениях от смежных подразделений и контрагентов организации.
- 29. Должностная инструкция начальника товарного склада сервисного центра.**
- 1) Утверждается Генеральным директором сервисного центра.
 - 2) Описывает взаимодействие товарного склада и отдела приемных пунктов.
 - 3) Описывает функции и взаимодействие товарного склада в бизнес-процессе приема техники в ремонт.
 - 4) Определяет процедуру приема-передачи техники из приемного пункта.
- 30. Должностная инструкция начальника отдела приемных пунктов сервисного центра.**
- 1) Утверждается коммерческим директором сервисного центра.
 - 2) Описывает взаимодействие товарного склада и отдела приемных пунктов.
 - 3) Описывает функции и взаимодействие отдела приемных пунктов в бизнес-процессе приема техники в ремонт.
 - 4) Определяет процедуру приема техники в ремонт.

Контрольные задания в форме задачи (ситуационной задачи и т.п.)

Задание 1.

На реализацию инновационного проекта организация планировала потратить 80 тыс. руб., а фактически было инвестировано на 13,75% меньше.

Планируемая себестоимость производства и реализации инновационной продукции должна была составить 12 тыс. руб., а фактически увеличилась на 0,5 тыс. руб.

Определите показатели производственного ресурсосбережения и расхода инвестиционных средств.



Задание 2.

Определите показатель квалификации научных кадров, если известно, что объём ОКР, выполненных силами предприятия без привлечения сторонних организаций, составляет 16 тыс. руб., а фактически выполненный объём ОКР равен 13,6 тыс. руб.

Задание 4.

Какую стратегию целесообразно выбрать предприятию – лидера или последователя, – если известно, что число занятых в сфере НИР и ОКР на начало года составляло 56 чел., в течение года был уволен 1 чел. и принято на работу 4 чел.

Средняя численность работников предприятия – 261 чел.

Задание 5.

Оцените способность предприятия к освоению новых производств.

Стоимость вновь введённых производственных фондов равна 743,241 млн руб.

Среднегодовая стоимость производственных фондов основного производственного назначения – 564,560 млн руб.,

общепроизводственного назначения – 887,954 млн руб.,

общехозяйственного назначения – 124,743 млн руб.

Какую стратегию целесообразно выбрать предприятию?

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. Относительно внутренней среды инновационная стратегия может быть:

- 1) продуктовая;
- 2) функциональная;
- 3) ресурсная;
- 4) организационно-управленческая;
- 5) ситуационная.

2. Как называются рисковые фирмы, которые обычно создаются в областях предпринимательской деятельности, связанных с повышенной опасностью потерпеть убытки?

- 1) аудиторские;
- 2) лизинговые;
- 3) венчурные;
- 4) потребительские.

3. Какой тип инновационного поведения описывается следующим образом: "массовое производство нового продукта с опережением конкурентов за счет серийности производства и эффекта масштаба"?

- 1) виолентный;
- 2) пациентный;
- 3) эксплерентный;
- 4) коммутантный.

4. Выберите правильный ответ. Инновационная инфраструктура- это:

- 1) искусство руководства и координации трудовых, материальных и иных ресурсов на протяжении жизненного цикла проекта путем применения системы современных методов и техники управления для достижения определенных в проекте результатов по составу и объему работ, стоимости, времени, качеству проекта;
- 2) система взаимосвязанных и взаимодополняющих организаций различной направленности и различных организационно-правовых форм, а также порядок их взаимодействия, которые обеспечивают реализацию этапов инновационного процесса, начиная с технологического освоения законченной научной разработки;
- 3) система расчетов, направленная на выбор и обоснование целей развития ИП и подготовку решений, необходимых для их безусловного достижения.

5. Определите соответствие методов расчета различных показателей:

1. Факторный	а) Анализ внешней и внутренней среды системы. Инновационный процесс – сложная система, ориентированная на достижение целей развития с учётом эндогенных и экзогенных факторов.
2. Функциональный	б) Деятельность менеджера требует высокого творчества, глубокой профессиональной подготовки и интуиции, что делает её сходной с искусством.
3. Системный	в) Наука и техника рассматриваются как один из важнейших факторов развития экономического потенциала общества. Снижение затрат оценивается в качестве результата.
4. Ситуационный	г) Регламентирование процедурных аспектов управления (положения об отраслях и службах, должностные инструкции).

6. Укажите группу, где все указанные объекты, относятся к промышленной собственности (по российскому законодательству):

- 1) изобретение, промышленный образец, полезная модель;
- 2) товарный знак, ноу-хау, коммерческая тайна;
- 3) научные произведения, программы для ЭВМ;
- 4) авторское право, знак обслуживания.

7. Методами управления инвестиционным риском может быть:

- 1) диверсификация;
- 2) передача (аутсорсинг);
- 3) вероятность возникновения;
- 4) хеджирование;
- 5) логическое сложение рисков.

8. Величина ожидаемого прироста прибыли от внедрения инновации составляет 800 тыс. у.д.е. в год. Индекс возврата от исследований 0,5. Какова стоимость инновационного проекта?

- 1) 400 тыс. у.д.е.;
- 2) 1600 тыс. у.д.е.;
- 3) 799,5 тыс. у.д.е.;
- 4) 0,5 тыс. у.д.е.

9. Какой из нижеперечисленных факторов в наибольшей степени обуславливает медленное развитие нового технологического уклада на определенном отрезке времени после его зарождения?

- 1) достаточно длительный период освоения новых производственных мощностей и сырьевых ресурсов;

- 2) монопольное положение компаний, которые первыми применили нововведения-продукты;
- 3) особенности психологии людей, выражающиеся в нежелании менять ставшие традиционными привычки, устои и т.д.

10. Планирование инновационных процессов.

1) принцип гибкости и эластичности планирования	а) обеспечивается применением современных информационных технологий, прогрессивных процедур и методов осуществления инновационных процессов.
2) комплексность планирования инноваций	б) требует динамичной реакции планов на изменения внутренних и внешних факторов
3) принцип научной обоснованности планирования	в) предполагает рассматривать планирование как последовательный процесс разработки, детализации, уточнения, внесения изменений и продления планов.
4) Принцип непрерывности	г) означает увязку всех разрабатываемых на инновационном предприятии планов

11. К источникам финансирования инновационного проекта не относятся:

- 1) собственные средства;
- 2) оборотные средства;
- 3) заемные средства;
- 4) спонсорские средства.

12. В зависимости от учитываемых результатов и затрат различают следующие виды эффекта (Экологический, Экономический, Ресурсный, Научно-технический, Социальный, Финансовый):

Вид эффекта	Факторы, показатели
1. Экономический	а) Показатели отражают влияние инновации на объем производства и потребления того или иного вида ресурса
2. Научно-технический	б) Шум, электромагнитное поле, освещенность (зрительный комфорт), вибрация. Показатели учитывают влияние инноваций на окружающую среду
3. Финансовый	в) Расчет показателей базируется на финансовых показателях
4. Ресурсный	г) Показатели учитывают в стоимостном выражении все виды результатов и затрат, обусловленных реализацией инноваций
5. Социальный	д) Новизна, простота, полезность, эстетичность, компактность
6. Экологический	е) Показатели учитывают результаты влияния инноваций на человеческий потенциал

13. Какие инновации учитывают инновационный потенциал и степень новизны:

- 1) стратегические;
- 2) замещающие;
- 3) радикальные.

14. С точки зрения масштабности решаемых задач инновационные проекты подразделяются на:

- 1) монопроекты;
- 2) гиперпроекты;
- 3) мегапроекты;
- 4) сложносоставные;



- 5) мультипроекты.
- 15. 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.
- 16. 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.
- 17. 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.
- 18. 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).
- 19. 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.
- 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
- 21. 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
- 22. 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
- 23. 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
- 24. 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
- 25. 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
- 26. 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.
- 27. 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.
- 28. 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.



29. 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.

30. 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

Контрольные задания в форме задачи (ситуационной задачи и т.п.)

Задание 1.

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 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

Задание 3.

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 4.

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 5.

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.



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

КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 4

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

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

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. **Развитие информационных систем: особенности российского рынка.**
 - 1) Автоматизированные рабочие места (АРМ) разрабатывались как составная часть ERP-систем.
 - 2) ERP-системы – наиболее распространенный тип корпоративных информационных систем (КИС).
 - 3) Стимулом к внедрению КИС послужил экономический кризис 1998 г.
 - 4) На российском рынке представлены российские разработки и бизнес-приложения западных КИС.
17. **ERP-системы**
 - 1) ERP-системы интегрируются с Интернет-технологиями и предназначены для управления совместной деятельностью с поставщиками.
 - 2) ERP-системы устроены по модульному принципу. и организация может по отдельности автоматизировать разные сферы своей деятельности.
 - 3) ERP-системы устроены по модульному принципу и позволяют переносить информацию из одного модуля в другой, оперативно доставляя ее пользователям.
 - 4) ERP-системы внедрены на большинстве российских предприятий.
18. **CRM-системы.**
 - 1) CRM-система является составляющей частью ERP-системы.
 - 2) CRM-система является составляющей частью корпоративной информационной системы.
 - 3) Внедрение CRM-систем позволяет снизить складские запасы.
 - 4) CRM-системы позволяют установить обратную связь с клиентами организации.
19. **Call-центр**
 - 1) Call-центр – важная составляющая часть ERP-системы.
 - 2) Call-центр – важная составляющая часть CRM-системы.
 - 3) Квалификация операторов Call-центра должна соответствовать квалификации работников приемного пункта.



- 4) Call-центр позволяет освободить сотрудников приемных пунктов и сервисных инженеров от несвойственных им функций.
 - 5) Call-центр обеспечивает непосредственное общение с клиентами 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 имеют высокую стоимость.
 - 2) КИС для крупных предприятий нецелесообразно использовать на малых предприятиях, т.к. такие системы требуют длительного срока внедрения.
 - 3) КИС для малых предприятий нецелесообразно использовать на крупных предприятиях, т.к. такие системы будут медленно работать.
 - 4) Масштаб деятельности предприятия влияет на выбор КИС, но решающим фактором является стоимость владения системой и период окупаемости.
 - 5) Деление КИС на предназначенные для крупных и мелких предприятий условно, т.к. предприятие может быть крупным по годовому обороту и мелким по численности..
- 21. Принципы выбора корпоративной информационной системы (КИС) по архитектуре системы.**
- 1) На предприятии сервиса целесообразно использовать КИС с файл-серверной архитектурой, т.к. персоналу приемного пункта необходим доступ к общей базе данных.
 - 2) На предприятии сервиса целесообразно использовать КИС с клиент-серверной архитектурой, т.к. это разграничивает права пользователей и уменьшает время обработки процедур.
 - 3) На предприятии сервиса целесообразно использовать КИС закрытых стандартов, которые не позволяют самостоятельно вносить изменения в систему.
 - 4) Деятельность предприятия сервиса имеет специфику, отличающую его от производственного и торгового предприятия, поэтому необходимо внедрять специализированные модификации стандартных КИС.
- 22. Цели внедрения корпоративной информационной системы (КИС)**
- 1) Поддержка распределенной структуры бизнеса.
 - 2) Создание механизмов контроля над ключевыми бизнес-процессами.
 - 3) Достижение финансовой прозрачности и повышение управляемости бизнес-процессов.
 - 4) Увеличение стоимости и инвестиционной привлекательности бизнеса.
- 23. Этапы внедрения корпоративной информационной системы (КИС) в организации.**
- 1) Регламентация работы с КИС
 - обучение персонала
 - стимулирование сотрудников.
 - 2) Анализ массивов управленческой информации
 - издание приказа о внедрении системы
 - стимулирование сотрудников.
 - 3) Анализ и описание бизнес-процессов
 - внедрение на рабочих местах пользователей
 - расширение функциональных возможностей системы.
 - 4) Проведение мероприятий по разъяснению возможностей КИС
 - анализ стоимости систем электронного документооборота на рынке
 - установка программного обеспечения.
- 24. Эффективность внедрения корпоративной информационной системы (КИС).**



- 1) Показатели эффективности могут быть противоречивыми (снижение складских запасов приведет к потере скидок от поставщиков), поэтому нужно использовать КИС только в отдельных сферах деятельности предприятия.
 - 2) Для уменьшения срока окупаемости КИС нужно приобретать менее дорогие системы.
 - 3) КИС является составляющей частью информационного менеджмента, поэтому для повышения эффективности использования системы необходимо совершенствование бизнес-процессов на предприятии.
 - 4) Эффективному внедрению КИС препятствует психологический барьер сотрудников, поэтому для уменьшения срока окупаемости КИС необходимо обучение персонала.
- 25. *Корпоративная информационная система (КИС) и информационные технологии (ИТ).***
- 1) Электронный документооборот – компонент КИС.
 - 2) Организационно-управленческая структура – компонент КИС.
 - 3) КИС – компонент электронного документооборота.
 - 4) КИС – компонент информационной технологии.
 - 5) Информационный менеджмент - компонент КИС.
- 26. *Должностные инструкции***
- 1) Должностные инструкции разрабатываются одновременно с положениями о структурных подразделениях организации.
 - 2) Должностные инструкции являются частью положений о структурных подразделениях организации.
 - 3) Должностные инструкции определяют задачи, подчиненность и взаимодействие должностного лица.
 - 4) Должностные инструкции определяют задачи, взаимодействие, права и ответственность должностного лица.
- 27. *Цели и задачи разработки должностных инструкций***
- 1) Должностные инструкции разрабатываются для определения прав и ответственности сотрудника.
 - 2) Должностные инструкции разрабатываются для эффективности управления бизнес-процессами в организации.
 - 3) Должностные инструкции разрабатываются как составляющая часть единого информационного пространства организации.
 - 4) Должностные инструкции разрабатываются для определения взаимоотношений сотрудников с другими подразделениями организации.
- 28. *Раздел «Взаимодействие» в должностных инструкциях.***
- 1) Отражает сроки передачи информации должностным лицом в смежные подразделения.
 - 2) Указывает на подчиненность должностного лица.
 - 3) Описывает содержание информации, порядок ее передачи и получения в подразделениях в соответствии с организационно-управленческой структурой предприятия.
 - 4) Описывает содержание информации, порядок ее передачи и получения в подразделениях от смежных подразделений и контрагентов организации.
- 29. *Должностная инструкция начальника товарного склада сервисного центра.***
- 1) Утверждается Генеральным директором сервисного центра.
 - 2) Описывает взаимодействие товарного склада и отдела приемных пунктов.
 - 3) Описывает функции и взаимодействие товарного склада в бизнес-процессе приема техники в ремонт.



- 4) Определяет процедуру приема-передачи техники из приемного пункта.
30. **Должностная инструкция начальника отдела приемных пунктов сервисного центра.**
- 1) Утверждается коммерческим директором сервисного центра.
 - 2) Описывает взаимодействие товарного склада и отдела приемных пунктов.
 - 3) Описывает функции и взаимодействие отдела приемных пунктов в бизнес-процессе приема техники в ремонт.
 - 4) Определяет процедуру приема техники в ремонт.

Задание: Расчётные задачи, ответом на которые будет являться некоторое числовое значение (*ответ выбирается из предложенных*).

1. **Величина ожидаемого прироста прибыли от внедрения инновации составляет 800 тыс. у.д.е. в год. Индекс возврата от исследований 0,5. Какова стоимость инновационного проекта**
 - 1) 400 тыс. у.д.е.;
 - 2) 1600 тыс. у.д.е.;
 - 3) 799,5 тыс. у.д.е.;
 - 4) 0,5 тыс. у.д.е.
2. **Какая часть ресурсов расходуется на начальном этапе реализации проекта**
 - 1) 9-15 %
 - 2) 15-20 %
 - 3) 20-30 %
 - 4) более 45 %
 - 5) до 45 %
3. **Назовите метод контроля фактически выполненных работ по реализации проекта, позволяющий провести учет некоторых промежуточных итогов для незавершенных работ.**
 - 1) 20 на 80
 - 2) 30 на 70
 - 3) 10 на 90
 - 4) 50 на 50
 - 5) 0 к 100
4. **В сильной матричной структуре в проекты привлекается столько % всех организационных ресурсов предприятия:**
 - 1) 10-20
 - 2) 20-40
 - 3) 50-95
 - 4) 30-40
5. **Техническое совершенство используемого оборудования определяется как**
 - 1) $T = (n_{\text{пр}} / n_{\text{общ}}) 100\%$;
 - 2) $T = (n_{\text{общ}} / n_{\text{пр}}) 100\%$;
 - 3) $T = (n_{\text{пр}} \cdot n_{\text{общ}}) 100\%$

Задание: Вопросы, ответом на которые будет являться одно слово или словосочетание (*например, дано определение, выбирается верное понятие*).

1. **Способность человека к труду, т.е. совокупность его физических и интеллектуальных данных, которые могут быть применены в производстве.**
 - 1) Трудовые ресурсы;



- 2) Рабочая сила;
- 3) Человеческий капитал;
- 4) Трудовой потенциал;
2. ***Совокупность качеств, которые определяют производительность и могут стать источниками дохода для человека, семьи, предприятия и общества.***
 - 1) Трудовые ресурсы;
 - 2) Рабочая сила;
 - 3) Человеческий капитал;
 - 4) Трудовой потенциал.
3. ***Относительно внутренней среды инновационная стратегия может быть:***
 - 6) продуктовая;
 - 7) функциональная;
 - 8) ресурсная;
 - 9) организационно-управленческая;
 - 10) ситуационная.
4. ***Как называются рисковые фирмы, которые обычно создаются в областях предпринимательской деятельности, связанных с повышенной опасностью потерпеть убытки***
 - 5) аудиторские;
 - 6) лизинговые;
 - 7) венчурные;
 - 8) потребительские.
5. ***Какой тип инновационного поведения описывается следующим образом: «массовое производство нового продукта с опережением конкурентов за счет серийности производства и эффекта масштаба»***
 - 5) виолентный;
 - 6) пациентный;
 - 7) эксплерентный;
 - 8) коммутантный.
6. ***Разработка и внедрение рациональных форм и методов обслуживания, является главной задачей:***
 - 1) процесса производства услуг;
 - 2) процесса обслуживания населения;
 - 3) создания условий качества;
7. ***Как называется временной промежуток между началом реализации и окончанием проекта***
 - 1) Стадия проекта;
 - 2) Жизненный цикл проекта;
 - 3) Результат проекта;
8. ***Годовые фонды рабочего времени рабочих и оборудования рассчитывают, исходя из***
 - 1) продолжительности рабочей смены;
 - 2) количества рабочих дней в году;
 - 3) количества праздничных дней в году;
 - 4) количества действующего оборудования.
9. ***Принцип проектирования процесса оказания услуг во времени: все стадии и операции производственного процесса осуществляются в условиях кратчайшего пути прохождения предмета труда от начала до конца: дифференциации:***
 - 1) Комбинирования;



- 2) Пропорциональности;
 - 3) Прямоточности;
 - 4) Специализации.
10. *Принцип проектирования процесса оказания услуг во времени: сочетание отдельных элементов производственного процесса, которое выражается в их определенном количественном отношении друг с другом*
- 1) Дифференциации;
 - 2) Комбинирования;
 - 3) Пропорциональности;
 - 4) Прямоточности;
 - 5) Специализации.

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА

Тестовые задания открытого типа:

Вопросы, предусматривающие краткий ответ обучающегося

1. *Инновационная инфраструктура - это:*

2. *Группа объектов, относящихся к промышленной собственности (по российскому законодательству):*

3. *Фактор в наибольшей степени обуславливает медленное развитие нового технологического уклада на определенном отрезке времени после его зарождения:*

4. *К источникам финансирования инновационного проекта не относятся:*

5. *Какие инновации учитывают инновационный потенциал и степень новизны:*

6. *С точки зрения масштабности решаемых задач инновационные проекты подразделяются на:*

7. *По каким показателям рассчитывают технический уровень предприятия:*

8. *Какой из перечисленных показателей является главным при расчете производственного персонала:*

9. *От каких показаний зависит численность вспомогательных, конторских работников и МОП:*

10. *Какой метод размещения оборудования в производственном помещении является наиболее рациональным:*

11. *По каким показателям производят оценки технического уровня предприятия:*

12. *К экономическим задачам проектирования процесса оказания услуг относятся*

13. *Создание информационной модели будущего предприятия сервиса, которая представляется в виде технической документации установленной формы:*



14. К техническим задачам проектирования процесса оказания услуг относятся:
15. К организационным задачам проектирования процесса оказания услуг относятся:
16. Установление взаимной связи между отделами и отдельными должностными лицами административно-управленческого персонала:
17. Документооборот это -
18. Информационный менеджмент – это....
19. Особенности бумажных и электронных документов
20. Документооборот в распределенной структуре бизнес-процессов
21. Предпосылки перехода организации на электронный документооборот
22. Сервисные инструкции это:
23. Под организационной структурой управления понимается
24. Целью разработки плана материально-технического обеспечения является
25. Величина производственного запаса обосновывается
26. Показатели, составляющие план по труду
27. Показатели, составляющие план заработной плате
28. Внешние факторы, влияющие на проектирование процесса оказания услуг:
29. Нормативные документы, устанавливающие требования к процессу обслуживания на предприятиях сервиса:
30. К техническим задачам проектирования процесса оказания услуг относятся:

Заданий открытого типа:

На установление соответствия понятия и определения

Установите соответствие понятия и определения.

1. Определите соответствие методов расчета различных показателей:

1. Факторный	а) Анализ внешней и внутренней среды системы. Инновационный процесс – сложная система, ориентированная на достижение целей развития с учётом эндогенных и экзогенных факторов.
2. Функциональный	б) Деятельность менеджера требует высокого творчества,



	глубокой профессиональной подготовки и интуиции, что делает её сходной с искусством.
3. Системный	в) Наука и техника рассматриваются как один из важнейших факторов развития экономического потенциала общества. Снижение затрат оценивается в качестве результата.
4. Ситуационный	г) Регламентирование процедурных аспектов управления (положения об отраслях и службах, должностные инструкции).

2. *Планирование инновационных процессов.*

1) принцип гибкости и эластичности планирования	а) обеспечивается применением современных информационных технологий, прогрессивных процедур и методов осуществления инновационных процессов.
2) комплексность планирования инноваций	б) требует динамичной реакции планов на изменения внутренних и внешних факторов
3) принцип научной обоснованности планирования	в) предполагает рассматривать планирование как последовательный процесс разработки, детализации, уточнения, внесения изменений и продления планов.
4) Принцип непрерывности	г) означает увязку всех разрабатываемых на инновационном предприятии планов

3. *В зависимости от учитываемых результатов и затрат различают следующие виды эффекта (Экологический, Экономический, Ресурсный, Научно-технический, Социальный, Финансовый):*

Вид эффекта	Факторы, показатели
1. Экономический	а) Показатели отражают влияние инновации на объем производства и потребления того или иного вида ресурса
2. Научно-технический	б) Шум, электромагнитное поле, освещенность (зрительный комфорт), вибрация. Показатели учитывают влияние инноваций на окружающую среду
3. Финансовый	в) Расчет показателей базируется на финансовых показателях
4. Ресурсный	г) Показатели учитывают в стоимостном выражении все виды результатов и затрат, обусловленных реализацией инноваций
5. Социальный	д) Новизна, простота, полезность, эстетичность, компактность
6. Экологический	е) Показатели учитывают результаты влияния инноваций на человеческий потенциал

4. *Обобщить основные технико-экономические показатели деятельности структурного подразделения в таблице (кратко описать экономический смысл)*

№	Показатели	Обозначение, расчет	Экономический смысл
1	2	3	4
1.	Себестоимость произведенных работ, оказанных услуг, тыс. руб.	С	



2.	Валовая прибыль, тыс. руб.	$ВП = B - C, руб.$	
3.	Рентабельность, %	$P = \frac{ВП}{C} \times 100, \%$	
4.	Производительность труда, руб/чел.	$П_{тр} = \frac{B}{Ч}$	
5.	Средняя заработная плата, руб/чел.	$ЗП_{ср} = \frac{\Phi ЗП_{год}}{12 \times Ч}, руб$	
6.	Фондоотдача	$\Phi_o = \frac{B}{C_{оф}}$	
7.	Фондоёмкость	$\Phi_i = \frac{C_{оф}}{B}$	
8.	Фондовооруженность	$\Phi_e = \frac{C_{оф}}{Ч}$	
9.	Коэффициент оборачиваемости оборотных средств	$K_{об} = \frac{B}{C_{об.ср.}}$	

5. Выберите правильные ответы:

1. Организация	А – процесс установления пропорций и согласование действий в системе управления.
2. Мотивация	Б – процесс приобщения рабочих до высокопроизводительности труда.
3. Координация	В – процесс формирования структуры управления и создания определенного порядка в работе.
4. Контроль	Г – система наблюдения и проверки функционирования предприятия.

1. Дайте определение понятия «Трудовые ресурсы».

Задания открытого типа:

Расчетные задачи с записью обучающимся хода решения

Задание 1.

Определить коэффициент использования сырья (ресурсов) $K_{и}$, если масса продукции $m_{п}$ равна 13500 кг, масса используемого сырья (ресурсов) $m_{с}$ равна 15000 кг, коэффициент энергоёмкости $K_{э}$ равен 0,03. Сделать вывод.

Задание 2.

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

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.

На реализацию инновационного проекта организация планировала потратить 80 тыс. руб., а фактически было инвестировано на 13,75% меньше.

Планируемая себестоимость производства и реализации инновационной продукции должна была составить 12 тыс. руб., а фактически увеличилась на 0,5 тыс. руб.

Определите показатели производственного ресурсосбережения и расхода инвестиционных средств.

Задание 7.

Определите показатель квалификации научных кадров, если известно, что объём ОКР, выполненных силами предприятия без привлечения сторонних организаций, составляет 16 тыс. руб., а фактически выполненный объём ОКР равен 13,6 тыс. руб.

Задание 8.

Планируемый объём продаж инновационной продукции равен 98 тыс. руб., фактическая себестоимость инновационной продукции составила 46 тыс. руб.

Чистая прибыль, полученная за счёт реализации инновационной продукции, — 71,4 тыс. руб., а общий размер чистой прибыли, полученной предприятием при реализации всей продукции, — 98,3 тыс. руб.

Необходимо определить показатели исполнения маркетинговых прогнозов и результативности инновационного развития.

Задание 9.

Какую стратегию целесообразно выбрать предприятию – лидера или последователя, – если известно, что число занятых в сфере НИР и ОКР на начало года составляло 56 чел., в течение года был уволен 1 чел. и принято на работу 4 чел.

Средняя численность работников предприятия – 261 чел.

Задание 10.

Оцените способность предприятия к освоению новых производств.

Стоимость вновь введённых производственных фондов равна 743,241 млн руб.

Среднегодовая стоимость производственных фондов основного производственного назначения – 564,560 млн руб.,

общепроизводственного назначения – 887,954 млн руб.,

общехозяйственного назначения – 124,743 млн руб.

Какую стратегию целесообразно выбрать предприятию?



Задание 11.

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 12.

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 13.

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 14.

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 15.

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.

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 часов.

Заочная форма обучения-1 часа

Контрольные вопросы:

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

Практическое занятие № 2

Формы проведения занятий:

практическое занятие – расчетная работа.

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

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

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

Продолжительность занятия – 4 часов.

Заочная форма обучения-1 час

Контрольные вопросы:

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

Практическое занятие № 3

Формы проведения занятий:

практическое занятие – расчетная работа.

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



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

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

Продолжительность занятия – 4 часов.

Заочная форма обучения-1 часа

Контрольные вопросы:

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

Практическое занятие № 4

Формы проведения занятий:

практическое занятие – расчетная работа.

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

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

- Риски сервисной деятельности.

- Факторы экономической эффективности сервисных предприятий.

- Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии.

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

Продолжительность занятия – 4 часов.

Заочная форма обучения-1 часа

Контрольные вопросы:

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

Практическое занятие № 5

Формы проведения занятий:

практическое занятие – расчетная работа.

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

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

- Угрозы безопасности бизнеса сервисного предприятия в РФ.



- Социальные факторы стабильности.
- Экономическая безопасность сервисной деятельности.

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

Продолжительность занятия – 4 часов.

Заочная форма обучения-1 часа

Контрольные вопросы:

1. Понятие реинжиниринга.
2. Разработка образа будущей компании. (Видение).
3. Анализ существующего бизнеса.
4. Разработка нового бизнеса.
5. Внедрение нового бизнеса.
6. Практика разработки и внедрения проектов реинжиниринга сервисными компаниями.

Практическое занятие № 6

Формы проведения занятий:

практическое занятие – расчетная работа.

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

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

- Теневой сектор рынка ремонтов.
- Правовая ответственность дилера, сервисной фирмы, производителя и потребителя оборудования.
- Срок службы изделия.

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

Продолжительность занятия – 4 часов.

Заочная форма обучения- 1 часа

Контрольные вопросы:

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

Практическое занятие № 7

Формы проведения занятий:

практическое занятие – расчетная работа.



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

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

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

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

Практические навыки: По результатам выполненной работы студент должен произвести расчет производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих.

Произвести выбор исходных данных для расчета производственной программы.

Продолжительность занятия – 4 часов.

Заочная форма обучения-1 часа

Контрольные вопросы:

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

Практическое занятие № 8

Формы проведения занятий:

практическое занятие – расчетная работа.

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

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

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

Продолжительность занятия – 4 часов.

Заочная форма обучения-1 часа

Контрольные вопросы:

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

Практическое занятие № 9

Формы проведения занятий:

практическое занятие – расчетная работа.



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

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

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

Продолжительность занятия – 4 часов.

Контрольные вопросы:

1. Согласование проектной документации, с органами СЭС, пожарной охраны; земельными управами и администрацией.
2. Экологические требования к размещению, проектированию и строительству предприятий сервиса.
3. Экологические требования к эксплуатации объектов сервиса.

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

8.1 Основная литература

1. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова. — Москва : ФОРУМ, 2022. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-661-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1042458>
2. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники : учебное пособие / Н. М. Комаров, Т. И. Зворыкина, А. В. Максимов, Л. В. Сумзина ; под общ. ред. Н. М. Комарова. - Москва : СОЛОН-ПРЕСС, 2020. - 128 с. - (Серия «Библиотека инженера»). - ISBN 978-5-91359-105-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1858808>
3. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники : учебное пособие / Н. М. Комаров, Т. И. Зворыкина, А. В. Максимов, Л. В. Сумзина ; под общ. ред. Н. М. Комарова. - Москва : СОЛОН-ПРЕСС, 2020. - 128 с. - (Серия «Библиотека инженера»). - ISBN 978-5-91359-105-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1858808>

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/
4. База социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения <https://wciom.ru/database/> –
5. Справочно-правовая система Консультант + <http://www.consultant.ru>

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

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

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

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

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

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

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

Практическая работа заключается в выполнении обучающимися, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий, направленных на приобретение практических



навыков и овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнения **практической** работы обучающиеся производят в письменном виде, в виде изучения конструкции и технических характеристик элементов инженерных систем. Отчет предоставляется преподавателю, ведущему данный предмет, в электронном и печатном виде.

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

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

Самостоятельная работа студентов

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

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- овладение фундаментальными знаниями;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности обучающихся.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине обеспечивает:

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

Формы самостоятельной работы

При изучении дисциплины рекомендуется использовать следующие формы самостоятельной работы студентов:

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

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

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.



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

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

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