



УТВЕРЖДЕНО:

**Ученым советом Высшей школы сервиса
 Протокол № 8а от «15» января 2026 г.**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.18 Проектирование процесса оказания услуг

**основной профессиональной образовательной программы высшего образования –
 программы бакалавриата**

по направлению подготовки: 43.03.01 Сервис

направленность (профиль): Цифровые сервисы для бизнеса

Квалификация: бакалавр

Год начала подготовки: 2026

Разработчик (и):

ДОЛЖНОСТЬ	ученая степень и звание, ФИО
<i>ст. преподаватель высшей школы сервиса</i>	<i>Губанов Н.Н.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

ДОЛЖНОСТЬ	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент Высшей школы сервиса</i>	<i>к. т. н., доцент Деменев А. В.</i>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 2
---	--	---------------------------------------

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Дисциплина Б1.О.18 «Проектирование процесса оказания услуг» относится к дисциплинам обязательной части первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профилю Цифровые сервисы для бизнеса.

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

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ПК-3 - Способен к разработке технологии процесса сервиса; в части индикаторов достижения компетенции ПК-3. 1. (Использует технологические процессы при предоставлении сервисных услуг), ПК-3. 2. (Выбирает ресурсы и технические средства для обоснования и разработки технологии процесса сервиса).

Дисциплина «Проектирование процесса оказания услуг» в рамках профиля «Цифровые сервисы для бизнеса» ориентирована на подготовку выпускников, способных эффективно разрабатывать и внедрять современные цифровые решения в сфере обслуживания клиентов. Основные цели дисциплины включают:

Цели дисциплины:

1. Формирование знаний о современных методах проектирования процессов оказания услуг, включая цифровые аспекты и использование технологий.
2. Развитие практических навыков применения технологических процессов в области предоставления сервисных услуг.
3. Обучение выбору ресурсов и технических средств для оптимизации бизнес-процессов и повышения качества предоставляемых услуг.
4. Подготовку студентов к работе в условиях быстро меняющегося рынка цифровых сервисов, где важно уметь адаптироваться под новые требования и технологии.

Задачи дисциплины:

1. Изучить теоретические основы проектирования процессов оказания услуг: анализ потребностей клиента, моделирование процессов, управление качеством услуг.
2. Освоить методы анализа существующих технологических процессов и их адаптацию под конкретные потребности бизнеса.
3. Развивать навыки выбора оптимальных ресурсов и технических средств для создания эффективных технологий процесса сервиса.
4. Практическое применение полученных знаний через выполнение проектов, связанных с разработкой и внедрением цифровых решений в сферу услуг.
5. Подготовка студентов к решению реальных задач в профессиональной деятельности, связанной с проектированием и улучшением процессов обслуживания клиентов.

Таким образом, дисциплина способствует формированию у выпускников ключевых компетенций, необходимых для успешной работы в сфере цифровых сервисов для бизнеса, таких как способность использовать технологические процессы при оказании услуг и выбирать подходящие ресурсы и технические средства для их реализации.

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 3
--	--	---------------------------------------

систем, технологическими и экологическими требованиями, предъявляемыми к сервисным предприятиям.

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

Преподавание дисциплины по очной форме ведется на 4 курсе: в 8 семестре продолжительностью 9 недель. По заочной форме ведется на 4 и 5 курсе: в 8 и 9 семестре. Преподавание дисциплины предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции, в том числе традиционные лекции и лекции-визуализации – 34 часа, практические занятия в форме выполнения практических работ – 36 часов, самостоятельная работа обучающихся – 106 часов, групповые и индивидуальные консультации – 2 часа, промежуточная аттестация – 2 часа. Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости (в устной и письменной форме, в виде тестов, устных опросов, защиты практических работ), промежуточная аттестация в виде экзамена в 8 семестре.

Преподавание дисциплины по заочной форме 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 к разработке технологии процесса сервиса ПК-3. 1. Использует технологические процессы при предоставлении сервисных услуг ПК-3. 2. Выбирает ресурсы и технические средства для обоснования и разработки технологии процесса сервиса.

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина Б1.О.18 «Проектирование процесса оказания услуг» относится к дисциплинам обязательной части первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профилю Цифровые сервисы для бизнеса.

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

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

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 5

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 з.е.	180	180
		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 з.е.	180	36	144
		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:

Ном ер неде ли семе стра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Кон сул ьта ции , ака д. час ов	Форм а прове дения консу льтац ии	СР С, ака д.ча сов	Форма проведения СРС
			Заняти я лекцио нного типа,ак ад.час	Форма проведения лекционного типа занятия	Практи ческие занятия , акад. часов	Форма проведения практическ ого занятия				
1/8	Блок 1. Особенност и сервисной деятельнос ти.	Основные задачи курса. Содержание разделов и их роль в формировании современного сервисного специалиста.	2	Лекция визуализ ация					3	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС. Самостоятельная проработка теоретического материала из рекомендованных источников. Подготовка к практическим занятиям. Изучение нормативной и методической
		Построение структуры управления современной сервисной фирмой. Задачи, решаемые структурными подразделениями. <i>ПЗ: Практическая работа 1</i>			2	Практиче ская работа			3	
1/8	Основные типы сервисных предприяти й.	Особенности сервисной деятельности. Формы организации сервисных предприятий. Новые методы работы.	2	традици онная					3	
		Построение структуры управления современной сервисной фирмой. Задачи, решаемые структурными подразделениями. <i>ПЗ: Практическая работа 1</i>			2	Практиче ская 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, академических часов	Форма проведения консультации	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
			Занятия лекционного типа, академических часов	Форма проведения лекционного занятия	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия				
2/8		Сервисное сопровождение продаж техники. Принципы построения сервисной сети производителя. Договора авторизации. Служба технической поддержки. Отчеты сервисных фирм производителям.	2	традиционная					3	технической документации. Подготовка к защите практических работ. Подготовка к КТ 1
		Использование ИТ-технологий. Изучение методов разработки положений в структурных подразделениях и должностных инструкциях. <i>ПЗ: Практическая работа 2</i>			2	Практическая работа			3	
2/8		Особенности российского рынка ремонтов. Основные типы сервисных предприятий. Нормативно-правовое поле сервисной деятельности.	2	традиционная					3	
		Использование ИТ-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	



Ном ер неде ли семе стра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Кон сул ьта ции , ака д. час ов	Форм а прове дения консу льтац ии	СР С, ака д.ча сов	Форма проведения СРС
			Заняти я лекцио нного типа,ак ад.час	Форма проведения лекционного типа занятия	Практи ческие занятия , акад. часов	Форма проведения практическ ого занятия				
3/8	Блок 2. Методы разработк и технологии и процесса сервиса. Конкуренто способност ь 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.	2	традици онная					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 2
		Методы проектирования ремонтного участка сервисного центра по обслуживанию инженерных систем. Построение «контактной зоны» сервисного центра, подразделения «контактной зоны». ПЗ: Практическая работа 3			2	Практиче ская работа			3	
3/8		Значение фактора управления качеством услуг сервисной фирмы. Принципы системного подхода к проблеме качества услуг. Анализ и оценка качества работы сервисного предприятия.	2	традици онная					3	
		Методы проектирования ремонтного участка сервисного центра по обслуживанию инженерных систем. Построение «контактной зоны» сервисного центра, подразделения «контактной зоны». ПЗ: Практическая работа 3			2	Практиче ская работа			3	



Ном ер неде ли семе стра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Кон сул ьта ции , ака д. час ов	Форм а прове дения консу льтац ии	СР С, ака д.ча сов	Форма проведения СРС
			Заняти я лекцио нного типа,ак ад.час	Форма проведения лекционного типа занятия	Практи ческие занятия , акад. часов	Форма проведения практическ ого занятия				
4/8		Понятие конкурентоспособности. Факторы, показатели конкурентоспособности. Маркетинговые показатели конкурентоспособности.	2	традици онная					3	
		Бюджетирование на сервисных предприятиях. Мониторинг исполнения бюджетов. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии. <i>ПЗ: Практическая работа 4</i>			2	Практиче ская работа			3	
4/8		Методика оценки конкурентоспособности сервисных услуг. Риски сервисной деятельности. Факторы экономической эффективности сервисных предприятий. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии.	2	традици онная					3	
		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	Практиче ская работа			3	



Ном ер неде ли семе стра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Кон сул ьта ции , ака д. час ов	Форм а прове дения консу льтац ии	СР С, ака д.ча сов	Форма проведения СРС
			Заняти я лекцио нного типа,ак ад.час	Форма проведения лекционного типа занятия	Практи ческие занятия , акад. часов	Форма проведения практическ ого занятия				
5/8	Блок 3 Новые направлени я ремонтов традиционн ой техники. Особенност и хозяйствен ной деятельнос ти.	Стратегия развития сервисных фирм. Миссия сервисной фирмы. Анализ ситуации, в которой находится сервисная фирма. Оценка внешней среды. Оценка внутренней среды.	2	традици онная					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>			2	Практиче ская работа			3	
5/8		Цели развития сервисной фирмы. Анализ кадрового аспекта сервисной фирмы.	2	традици онная					3	
		Особенности хозяйственной деятельности. Реинжиниринг. Использование реинжиниринга. <i>ПЗ: Практическая работа 5</i>			2	Практиче ская работа			3	
6/8		Угрозы безопасности бизнеса сервисного предприятия в РФ. Социальные факторы стабильности. Экономическая безопасность сервисной деятельности.	2	традици онная					3	
		Прогноз развития сектора ремонтов техники. Проектирование ремонтного участка сервисной компании по обслуживанию и ремонту инженерных систем. <i>ПЗ: Практическая работа 6</i>			2	Практиче ская работа			3	



Ном ер неде ли семе стра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Кон сул ьта ции , ака д. час ов	Форм а прове дения консу льтац ии	СР С, ака д.ча сов	Форма проведения СРС
			Заняти я лекцио нного типа,ак ад.час	Форма проведения лекционного типа занятия	Прак тиче ские занятия , акад. часов	Форма проведения практическ ого занятия				
6/8		Теневой сектор рынка ремонтов техники. Правовая ответственность дилера, сервисной фирмы, производителя и потребителя техники. Срок службы изделия.	2	традици онная					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	Прак тиче ская работа			3	
7/8	Блок 4. Требования и особенност и обслуживан ия	Особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического обслуживания и коммуникаций.	2	традици онная					3	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС. Самостоятельная проработка теоретического материала из рекомендованных источников. Подготовка к практическим занятиям. Изучение
		Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих. Состояние производственно-технологической базы (ПТБ). <i>ПЗ: Практическая работа 7</i>			2	Прак тиче ская работа			3	
7/8	инженерног о, санитарно- техническо	Экологические требования к размещению, проектированию и строительству предприятий сервиса. Требования и особенности обслуживания инженерного, санитарно-технического оборудования и коммуникаций.	2	традици онная					3	



Ном ер неде ли семе стра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Кон сул ьта ции , ака д. час ов	Форм а прове дения консу льтац ии	СР С, ака д.ча сов	Форма проведения СРС
			Заняти я лекцио нного типа,ак ад.час	Форма проведения лекционного типа занятия	Практи ческие занятия , акад. часов	Форма проведения практическ ого занятия				
	го оборудован ия и коммуника ций.	Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих. Состояние производственно-технологической базы (ПТБ). <i>ПЗ: Практическая работа 7</i>			2	Практиче ская работа			3	нормативной и методической технической документации. Подготовка к 4-ой контрольной точке, в виде теста.
8/8		Планировка производственных зон и участков; типажи предприятий, оборудования. Планировочные решения различной мощности. Основные показатели и оценка проектного решения.	2	традици онная					3	
		Генеральный план предприятия. Порядок согласования проектной документации. Порядок проектирования. <i>ПЗ: Практическая работа 8</i>			2	Практиче ская работа			3	
8/8	Инфографическое моделирование сервисных компаний. Инфографическое моделирование процессов управления качеством.	2	традици онная					2		
	Генеральный план предприятия. Порядок согласования проектной документации. Порядок проектирования. <i>ПЗ: Практическая работа 8</i>			2	Практиче ская работа			3		



Ном ер неде ли семе стра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения								
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Кон сул ьта ции , ака д. час ов	Форм а прове дения консу льтац ии	СР С, ака д.ча сов	Форма проведения СРС	
			Заняти я лекцио нного типа,ак ад.час	Форма проведения лекционного типа занятия	Практи ческие занятия , акад. часов	Форма проведения практическ ого занятия					
9/8		Режимы взаимодействия в информационно-энергетическом процессе (ИЭП) деятельности. Документ как иерархический элемент ИЭП.	2	традици онная						2	
		Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований. Экологические требования к размещению, проектированию предприятий сервиса. ПЗ: <i>Практическая работа 9</i>			2	Практиче ская работа				3	
9/8		Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований. Экологические требования к размещению, проектированию и строительству предприятий сервиса. ПЗ: <i>Практическая работа 9</i>			2	Практиче ская работа				3	
9/8		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:

Но ме р нед ели сем ест ра	Наименован ие раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Ко нс ул ьт ац ии , ак ад. ча со в	Ф ор ма пр ов ед ен ия ко нс ул ьт ац ии	С Р С, ак ад .ч ас ов	Форма проведения СРС
			Занят ия лекци онног о типа, акад. час	Форма проведени я лекционно го типа занятия	Практическ ие занятия, акад. часов	Форма проведен ия практиче ского занятия				
8 Семестр										
	Блок 1. Особенност и сервисной деятельнос ти. Основные	Основные задачи курса. Содержание разделов и их роль в формировании современного сервисного специалиста.	1	Учтанов очная лекция Лекция визуализ ация					17	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС. Самостоятельная проработка теоретического материала из



Но ме р не д ели се м ес тра	Наименован ие раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Ко нс ул ть ац ии , ака д. ча со в	Ф ор ма пр ов ед е н и я ко нс ул ть ац ии	С Р С, ака д. час ов	Форма проведения СРС
			Занят ия лекци онног о типа, акад. час	Форма проведени я лекционно го типа занятия	Практическ ое занят ия, акад. часов	Форма проведен ия практиче ского занятия				
	типы сервисных предприяти й.	Особенности сервисной деятельности. Формы организации сервисных предприятий. Новые методы работы.	1	традици онная					17	рекомендованных источников.
9 Семестр										



Но ме р не д ели сем ест ра	Наименован ие раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Ко нс ул ьт ац ии , ака д. ча со в	Ф ор ма пр ов ед ен ия ко нс ул ьт ац ии	С Р С, ака д. час ов	Форма проведения СРС
			Занят ия лекци онног о типа, акад. час	Форма проведени я лекционно го типа занятия	Практи ческое занят ия, акад. часов	Форма проведен ия практиче ского занятия				
	Блок 1. Особенност и сервисной деятельнос ти. Основные типы сервисных предприяти й.	Построение структуры управления современной сервисной фирмой. Задачи, решаемые структурными подразделениями. ПЗ: Практическая работа 1							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.
		Построение структуры управления современной сервисной фирмой. Задачи, решаемые структурными подразделениями. ПЗ: Практическая работа 1			1	Практиче ская работа			3	
		Сервисное сопровождение продаж техники. Принципы построения сервисной сети производителя. Договора авторизации. Служба технической поддержки. Отчеты сервисных фирм производителям.							3	



Но ме р не д ели сем ест ра	Наименован ие раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Ко нс ул ть ац ии , ак ад. ча со в	Ф ор ма пр ов ед ен ия ко нс ул ть ац ии	С Р С, ак ад. час ов	Форма проведения СРС
			Занят ия лекци онног о типа, акад. час	Форма проведени я лекционно го типа занятия	Практическ ое занят ия, акад. часов	Форма проведен ия практиче ского занятия				
		Использование ИТ-технологий. Изучение методов разработки положений в структурных подразделениях и должностных инструкциях. <i>ПЗ: Практическая работа 2</i>							3	Подготовка к защите практических работ. Подготовка к КТ 1
		Особенности российского рынка ремонтов. Основные типы сервисных предприятий. Нормативно-правовое поле сервисной деятельности.							3	
		Использование ИТ-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	Практиче ская работа			3	



Но ме р нед ели сем ест ра	Наименован ие раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Ко нс ул ьт ац ии , ака д. ча со в	Ф ор ма пр ов ед ен ия ко нс ул ьт ац ии	С Р С, ака д. час ов	Форма проведения СРС
			Занят ия лекци онног о типа, акад. час	Форма проведени я лекционно го типа занятия	Практическ ое занят ия, акад. часов	Форма проведен ия практиче ского занятия				
	Блок 2. Методы разработк и технологии и процесса сервиса. Конкуренто способност ь 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	традици онная					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». ПЗ: Практическая работа 3							3	
		Значение фактора управления качеством услуг сервисной фирмы. Принципы системного подхода к проблеме качества услуг. Анализ и оценка качества работы сервисного предприятия.							3	



Но ме р не д ели сем ест ра	Наименован ие раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Ко нс ул ьт ац ии , ака д. ча со в	Ф ор ма пр ов ед ен ия ко нс ул ьт ац ии	С Р С, ака д. час ов	Форма проведения СРС
			Занят ия лекци онног о типа, акад. час	Форма проведени я лекционно го типа занятия	Практи ческ ие занят ия, акад. часов	Форма проведен ия практиче ского 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	Практиче ская работа			3	
		Понятие конкурентоспособности. Факторы, показатели конкурентоспособности. Маркетинговые показатели конкурентоспособности.							3	
		Бюджетирование на сервисных предприятиях. Мониторинг исполнения бюджетов. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии. <i>ПЗ: Практическая работа 4</i>							3	



Но ме р не д ели сем ест ра	Наименован ие раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Ко нс ул ьт ац ии , ак ад. ча со в	Ф ор ма пр ов ед ен ия ко нс ул ьт ац ии	С Р С, ак ад. час ов	Форма проведения СРС
			Занят ия лекци онног о типа, акад. час	Форма проведени я лекционно го типа занятия	Практическ ое занят ия, акад. часов	Форма проведен ия практиче ского занятия				
		Методика оценки конкурентоспособности сервисных услуг. Риски сервисной деятельности. Факторы экономической эффективности сервисных предприятий. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии.							3	
		Бюджетирование на сервисных предприятиях. Мониторинг исполнения бюджетов. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии. <i>ПЗ: Практическая работа 4</i> Защита практических работ № 3, № 4 (Контрольная точка 2)			1	Практиче ская работа			3	
	Блок 3 Новые направлени	Стратегия развития сервисных фирм. Миссия сервисной фирмы. Анализ ситуации, в которой находится сервисная фирма. Оценка внешней среды. Оценка внутренней среды.	1	традици онная					3	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте



Но ме р не д ели сем ест ра	Наименован ие раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Ко нс ул ьт ац ии , ака д. ча со в	Ф ор ма пр ов ед ен ия ко нс ул ьт ац ии	С Р С, ака д. час ов	Форма проведения СРС
			Занят ия лекци онног о типа, акад. час	Форма проведени я лекционно го типа занятия	Практи ческ ие занят ия, акад. часов	Форма проведен ия практиче ского занятия				
	я ремонтов традиционн ой техники.	Особенности хозяйственной деятельности. Реинжиниринг. Использование реинжиниринга. <i>ПЗ: Практическая работа 5</i>			1	Практиче ская работа			3	ЭБС. Самостоятельная проработка теоретического материала из рекомендованных источников. Подготовка к практическим занятиям. Изучение нормативной и методической технической документации. Подготовка к защите практических работ.
	Особенност и хозяйствен ной деятельнос ти.	Цели развития сервисной фирмы. Анализ кадрового аспекта сервисной фирмы.							3	
		Особенности хозяйственной деятельности. Реинжиниринг. Использование реинжиниринга. <i>ПЗ: Практическая работа 5</i>							3	
		Угрозы безопасности бизнеса сервисного предприятия в РФ. Социальные факторы стабильности. Экономическая безопасность сервисной деятельности.							3	



Но ме р не д ели сем ест ра	Наименован ие раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Ко нс ул ьт ац ии , ак ад. ча со в	Ф ор ма пр ов ед ен ия ко нс ул ьт ац ии	С Р С, ак ад. ч ас ов	Форма проведения СРС
			Занят ия лекци онног о типа, акад. час	Форма проведени я лекционно го типа занятия	Практи ческ ое занят ия, акад. часов	Форма проведен ия практиче ского занятия				
		Прогноз развития сектора ремонтов техники. Проектирование ремонтного участка сервисной компании по обслуживанию и ремонту инженерных систем. <i>ПЗ: Практическая работа 6</i>							3	Подготовка к КТ 3
		Теневой сектор рынка ремонтов техники. Правовая ответственность дилера, сервисной фирмы, производителя и потребителя техники. Срок службы изделия.							3	
		Прогноз развития сектора ремонтов техники. Проектирование ремонтного участка сервисной компании по обслуживанию и ремонту инженерных систем. <i>ПЗ: Практическая работа 6</i> Защита практических работ № 5, № 6 (Контрольная точка 3)			1	Практиче ская работа			3	
	Блок 4. Требования	Особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического обслуживания и коммуникаций.	1	традици онная					3	Ознакомление с литературой по



Но ме р не д ели сем ест ра	Наименован ие раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Ко нс ул ть ац ии , ак ад. ча со в	Ф ор ма пр ов ед ен ия ко нс ул ть ац ии	С Р С, ак ад. час ов	Форма проведения СРС
			Занят ия лекци онног о типа, акад. час	Форма проведени я лекционно го типа занятия	Практи ческое занят ия, акад. часов	Форма проведен ия практиче ского занятия				
	и особенност и обслуживан ия	Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих. Состояние производственно-технологической базы (ПТБ). <i>ПЗ: Практическая работа 7</i>							3	дисциплине на сайте ЭБС. Самостоятельная проработка теоретического материала из
	инженерног о, санитарно- техническо го оборудован ия и коммуника	Экологические требования к размещению, проектированию и строительству предприятий сервиса. Требования и особенности обслуживания инженерного, санитарно-технического оборудования и коммуникаций.							3	рекомендованных источников. Подготовка к практическим занятиям. Изучение нормативной и методической технической документации.
		Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих. Состояние производственно-технологической базы (ПТБ). <i>ПЗ: Практическая работа 7</i>				1	Практиче ская работа			3



Но ме р не д ели сем ест ра	Наименован ие раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Ко нс ул ьт ац ии , ака д. ча со в	Ф ор ма пр ов ед ен ия ко нс ул ьт ац ии	С Р С, ака д. час ов	Форма проведения СРС
			Занят ия лекци онног о типа, акад. час	Форма проведени я лекционно го типа занятия	Практическ ое занят ия, акад. часов	Форма проведен ия практиче ского занятия				
	ций.	Планировка производственных зон и участков; типажи предприятий, оборудования. Планировочные решения различной мощности. Основные показатели и оценка проектного решения.	1	традици онная					3	контрольной точке, в виде теста.
		Генеральный план предприятия. Порядок согласования проектной документации. Порядок проектирования. <i>ПЗ: Практическая работа 8</i>							3	
		Инфографическое моделирование сервисных компаний. Инфографическое моделирование процессов управления качеством.							3	
		Генеральный план предприятия. Порядок согласования проектной документации. Порядок проектирования. <i>ПЗ: Практическая работа 8</i>			1	Практиче ская работа			3	



Но ме р нед ели сем ест ра	Наименован ие раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Ко нс ул ьт ац ии , ака д. ча со в	Ф ор ма пр ов ед ен ия ко нс ул ьт ац ии	С Р С, ака д. час ов	Форма проведения СРС
			Занят ия лекци онног о типа, акад. час	Форма проведени я лекционно го типа занятия	Практи ческое занят ия, акад. часов	Форма проведен ия практиче ского занятия				
		Режимы взаимодействия в информационно-энергетическом процессе (ИЭП) деятельности. Документ как иерархический элемент ИЭП.							3	
		Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований. Экологические требования к размещению, проектированию предприятий сервиса. ПЗ: <i>Практическая работа 9</i>							3	
		Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований. Экологические требования к размещению, проектированию и строительству предприятий сервиса. ПЗ: <i>Практическая работа 9</i>							3	
		Контрольная точка 4 (Тестирование по Разделу)							29	
		Консультация					2			
Промежуточная аттестация – экзамен – 2 часа										



Но ме р не д ели се м ес т ра	Наименован ие раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Ко нс ул ьт ац ии , ак ад. ча со в	Ф ор ма пр ов ед ен ия ко нс ул ьт ац ии	С Р С, ак ад .ч ас ов	Форма проведения СРС
			Занят ия лекци онног о типа, акад. час	Форма проведени я лекционно го типа занятия	Практическ ие занят ия, акад. часов	Форма проведен ия практиче ского занятия				
		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.	3/17	1. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.: Дашков и К, 2017 Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365 2. Шоул, Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Джон Шоул; Пер. с англ. — 5-е изд. — М.: Альпина Паблишер, 2016. — Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=610283 3. Сервисология : учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. – Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013 Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514626 Научная электронная библиотека e-library: http://www.e-library.ru Электронная библиотечная система Book.ru: http://www.book.ru
	Построение структуры управления современной сервисной фирмой. Задачи, решаемые структурными подразделениями.	3/17	
	Особенности сервисной деятельности. Формы организации сервисных предприятий. Новые методы работы.	3/3	
	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	
	Использование IT-технологий. Изучение методов разработки положений в структурных подразделениях и должностных инструкциях. Защита практических работ №1, №2, (Контрольная точка 1)	3/3	
Блок 2. Методы разработки технологии процесса сервиса.	Изучение методов проектирования участка сервисного центра по обслуживанию инженерных систем. Аспекты работы приемных пунктов, call-center, отдела технического контроля, выездной службы, отдела продаж.	3/3	1. Алексахин С. В., Блинов В. И., Сергеев И. С., Тармин В. А. Цифровые технологии в учебном процессе:



Конкурентосп особность сервисных услуг.	Методы проектирования участка сервисного центра по обслуживанию инженерных систем. Построение «контактной зоны» сервисного центра, подразделения «контактной зоны».	3/3	Издательство: РИОР. Вид издания: Учебник. Уровень образования: ВО - Бакалавриат 2025. – 330 с. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/ document?id=458547 2. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность: учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2024. - 300 с. - ISBN 978-5-394-05342-9. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/ product/2133553 3. Теоретические и практические аспекты использования бюджетирования в финансовом планировании инвестиционной деятельности организаций: учебное
	Значение фактора управления качеством услуг сервисной фирмы. Принципы системного подхода к проблеме качества услуг. Анализ и оценка качества работы сервисного предприятия.	3/3	
	Методы проектирования ремонтного участка сервисного центра по обслуживанию инженерных систем. Построение «контактной зоны» сервисного центра, подразделения «контактной зоны».	3/3	
	Понятие конкурентоспособности. Факторы, показатели конкурентоспособности. Маркетинговые показатели конкурентоспособности.	3/3	
	Бюджетирование на сервисных предприятиях. Мониторинг исполнения бюджетов. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии.	3/3	
	Методика оценки конкурентоспособности сервисных услуг. Риски сервисной деятельности. Факторы экономической эффективности сервисных предприятий. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии.	3/3	

	Бюджетирование на сервисных предприятиях. Мониторинг исполнения бюджетов. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии. Защита практических работ № 3, № 4 (Контрольная точка 2)	3/3	пособие / Брюханова Н.В., Фадейкина Н.В., Фридрих М.М. Издательство: Новосибирский государственный университет экономики и управления, 2023. – 164 с. ISBN: 978-5-7014-1094-5 - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=457283 4. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса / О. Н. Гукова. — Москва : ФОРУМ, 2022. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-661-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1042458
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	5. Алексахин С. В., Блинов В. И., Сергеев И. С., Тармин В. А. Цифровые технологии в учебном процессе: Издательство: РИОР. Вид издания: Учебник. Уровень образования: ВО - Бакалавриат 2025. – 330 с. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=458547
	Особенности хозяйственной деятельности. Реинжиниринг. Использование реинжиниринга.	3/3	6. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность:
	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.	3/3	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 30

	Прогноз развития сектора ремонтов техники. Проектирование ремонтного участка сервисной компании по обслуживанию и ремонту инженерных систем.	3/3	учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2024. - 300 с. - ISBN 978-5-394-05342-9. - Текст: электронный. - URL:
	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 (Контрольная точка 3)	3/3	https://znanium.ru/catalog/product/2133553 7. Теоретические и практические аспекты использования бюджетирования в финансовом планировании инвестиционной деятельности организаций: учебное пособие / Брюханова Н.В., Фадейкина Н.В., Фридрих М.М. Издательство: Новосибирский государственный университет экономики и управления, 2023. – 164 с. ISBN: 978-5-7014-1094-5 - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=457283 8. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса / О. Н. Гукова. — Москва : ФОРУМ, 2022. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-661-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1042458
Блок 4. Требования и особенности обслуживания инженерного, санитарно-технического оборудования	Особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического обслуживания и коммуникаций.	3/3	1. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.: Дашков и К, 2017 Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365
	Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих. Состояние производственно-технологической базы (ПТБ).	3/3	2. Шоул, Дж. Первокласный сервис как

и коммуникации.	Экологические требования к размещению, проектированию и строительству предприятий сервиса. Требования и особенности обслуживания инженерного, санитарно-технического оборудования и коммуникаций.	3/3	конкурентное преимущество / Джон Шоул; Пер. с англ. — 5-е изд. — М.: Альпина Паблишер, 2016. — Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=610283 3. Сервисология : учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. – Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013 Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514626 Научная электронная библиотека e-library: http://www.e-library.ru Электронная библиотечная система Book.ru: http://www.book.ru
	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.	2/3	
	Генеральный план предприятия. Порядок согласования проектной документации. Порядок проектирования.	3/3	
	Режимы взаимодействия в информационно-энергетическом процессе (ИЭП) деятельности. Документ как иерархический элемент ИЭП.	2/3	
	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 к разработке технологии процесса сервиса	Все разделы			
		ПК-3. 1. Использует технологические процессы при предоставлении сервисных услуг ПК-3. 2. Выбирает ресурсы и технические средства для обоснования и разработки технологии процесса сервиса		Знает методы оценки результатов деятельности и критерии эффективности процесса предоставления услуг сервисного предприятия	Анализирует жизненный цикл услуг сервисного предприятия, методы проектирования процесса предоставления услуг	Владеет навыками обоснования и разработки технологии процесса сервиса,
				Знает методы подбора ресурсов и технических средств для обоснования и разработки технологии процесса сервиса	Осуществляет контроль качества выбранных ресурсов в процессе предоставления услуг сервисного предприятия	Осуществляет выбор ресурсов и технических средств для их реализации

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

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Знание методов оценки результатов деятельности и критериев эффективности процесса предоставления услуг сервисного предприятия; методов подбора ресурсов и технических средств для обоснования и разработки технологии процесса сервиса. Умение анализировать жизненный цикл услуг сервисного предприятия, методы проектирования процесса предоставления услуг; осуществлять	Защита практических работ, тестирование	Студент продемонстрировал знание методов оценки результатов деятельности и критериев эффективности процесса предоставления услуг сервисного предприятия; методов подбора ресурсов и технических средств для обоснования и разработки технологии процесса сервиса. Студент продемонстрировал умение анализировать жизненный цикл услуг	Закрепление способности использовать технологические процессы при предоставлении сервисных услуг; выбирать ресурсы и технические средства для обоснования и разработки технологии процесса сервиса

контроль качества выбранных ресурсов в процессе предоставления услуг сервисного предприятия. Владение навыками обоснования и разработки технологии процесса сервиса; осуществлением выбора ресурсов и технических средств для их реализации.		сервисного предприятия, методы проектирования процесса предоставления услуг; осуществлять контроль качества выбранных ресурсов в процессе предоставления услуг сервисного предприятия. Студент продемонстрировал владение навыками обоснования и разработки технологии процесса сервиса; осуществлением выбора ресурсов и технических средств для их реализации.	
---	--	---	--

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

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

Средство оценивания – устный ответ (защита практических работ)

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
	– 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;	– 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



9-10	– 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	способности в понимании, изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
7-8	– 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; – в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	– 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
5-6	– 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;	– 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

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

оценочная шкала устного ответа

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

Средство оценивания – тестирование

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

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

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

Устный опрос

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
	– полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать	– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и



«5»	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	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»	– 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; – в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	– 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
	– 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;	– 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

«3»	– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы	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
«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	макс 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.

ПК-3 Способен к разработке технологии процесса сервиса		
знать	уметь	владеть
основы разработки технологий процесса сервиса	проводить разработку технологий процесса сервиса	навыками осуществления разработки технологий процесса сервиса
Формы занятия, формирующие компетенцию		
занятия лекционного типа	практические занятия	практические занятия
Формы контроля усвоения компетенции		
Текущий контроль		
Тестирование	Защита практических работ	Защита практических работ
Промежуточный контроль		
Тестирование	Решение ситуационных задач	Решение ситуационных задач

Но ме р не де ли се ме ст ра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
2/8	Блок 1. Особенности сервисной деятельности. Основные типы сервисных предприятий.	Защита практических работ №1, №2, (Контрольная точка 1)	Выполняется в аудитории. Каждый студент имеет тестовое задание, состоящее из – от 5 до 10 тестовых вопросов. Правильный ответ на один вопрос оценивается от 1 до 2 баллов (в зависимости от количества вопросов в тестовом задании). Баллы начисляются от 0 до 10. Выполнение тестового задания до 30 мин.

4/8	Блок 2. Методы разработки технологии процесса сервиса. Конкурентоспособность сервисных услуг.	Защита практических работ № 3, № 4 (Контрольная точка 2)	Выполняется в аудитории. Каждый студент имеет тестовое задание, состоящее из – от 5 до 10 тестовых вопросов. Правильный ответ на один вопрос оценивается от 1 до 2 баллов (в зависимости от количества вопросов в тестовом задании). Баллы начисляются от 0 до 10. Выполнение тестового задания до 30 мин.
6/8	Блок 3 Новые направления ремонтов традиционной техники. Особенности хозяйственной деятельности.	Защита практических работ № 5, № 6 (Контрольная точка 3)	Выполняется в аудитории. Каждый студент имеет тестовое задание, состоящее из – от 5 до 10 тестовых вопросов. Правильный ответ на один вопрос оценивается от 1 до 2 баллов (в зависимости от количества вопросов в тестовом задании). Баллы начисляются от 0 до 10. Выполнение тестового задания до 30 мин.
9/8	Блок 4. Требования и особенности обслуживания инженерного, санитарно-технического оборудования и коммуникаций.	Тест на выявление уровня освоения теоретических знаний по разделу (Контрольная точка 4 Тестирование по Разделу)	Тест на выявление уровня освоения теоретических знаний по блоку. Выполняется в аудитории. Задание состоит из 15 тестовых вопросов. Правильный ответ на один вопрос оценивается в 2 балла. Тестирование в форме письменного опроса. В ходе выполнения задания необходимо выбрать правильный ответ из предложенных вариантов. При выполнении тестового задания до 30 мин и при 100% правильных ответов, дополнительно начисляется 5 баллов.

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

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

Контрольная точка 1

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

1 Какой из перечисленных признаков отвечает деятельности предприятия сервиса:

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

2 Какие из технических средств соответствуют требованиям выполнения услуг:

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 41
---	--	--

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.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 43
---	---	-----------------------------

- 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;
- 1. 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.
- 2. 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.
- 3. 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.
- 4. 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.
- 5. 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.
- 6. По каким показателям рассчитывают технический уровень предприятия:**
- 1) технической оснащенности современной техникой;
 - 2) нормативной потребности (нормам оснащения);
 - 3) техническому совершенствованию использования оборудования;
 - 4) количественному составу имеющегося оборудования.
- 7. Какой из перечисленных показателей является главным при расчете производственного персонала:**
- 1) годовая трудоёмкость и вид выполняемых работ;
 - 2) количество рабочих мест;
 - 3) вид выполняемых услуг;
 - 4) фонд времени работы.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 44
---	--	--

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

- 1) количество производственных работников;
- 2) нормативных данных;
- 3) производственной программы предприятия;
- 4) мастерства выполняемых услуг.

9. Какой из перечисленных методов размещения оборудования в производственном помещении является наиболее рациональным:

- 1) в последовательности операций технологического процесса;
- 2) расположением рабочих мест в соответствии с характером выполняемых работ;
- 3) линейным расположением рабочих мест вдоль стен;
- 4) островным расположением рабочих мест (в центре помещения).

10. По каким показателям производят оценки технического уровня предприятия:

- 1) совокупности показателей, отражающих обеспеченность техникой, техническим совершенством используемого парка оборудования и технической вооруженности труда;
- 2) обеспеченностью техникой;
- 3) технической оснащенности;
- 5) количеством современных видов оборудования.

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

Задание 1.

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

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

Задание 2.

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

Цена за единицу изделия — 650 руб.

Задание 3.

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

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

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

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

Задание 4.

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 45
---	--	--

Задание 5.

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

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

Контрольная точка 2

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

1. Процесс создания информационной модели будущего предприятия сервиса, которая представляется в виде технической документации установленной формы:

- 1) моделирование предприятия сервиса;
- 2) проектирование предприятия сервиса;
- 3) организация производства на предприятии сервиса;
- 4) организация обслуживания на предприятии сервиса;

2. Организационное обеспечение технологии проектирования предприятия сервиса решает задачи:

- 1) выпуска проектной продукции высокого качества в установленные сроки;
- 2) применения передовых методов проектирования на базе унификации решений;
- 3) широкого использования математических методов, создания локальных сетей и САПРов;
- 4) установления требований к специализации, квалификации и составу исполнителей проекта;

3. Перед методическим обеспечением технологии проектирования предприятия сервиса стоят задачи:

- 1) выпуска проектной продукции высокого качества в установленные сроки;
- 2) применения передовых методов проектирования на базе унификации решений;
- 3) оптимизации затрат, труда, времени, ресурсов;
- 4) установления требований к специализации, квалификации и составу исполнителей проекта.

4. Кадровое обеспечение технологии проектирования предприятия сервиса решает задачи:

- 1) выпуска проектной продукции высокого качества в установленные сроки;
- 2) применения передовых методов проектирования на базе унификации решений;
- 3) широкого использования математических методов, создания локальных сетей и САПРов;
- 4) установления требований к специализации, квалификации и составу исполнителей проекта;

5. Элемент процесса оказания услуг, который не является объектом проектирования в рамках изучения дисциплины:

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 46
---	--	--

- 1) процессы производства услуги
- 2) процессы обслуживания потребителей
- 3) предприятие сервиса как организационная структура
- 4) предприятие сервиса как архитектурно-строительное решение
- 6. Факторы, обуславливающие требования законодательства к проектированию процесса оказания услуг, наличие программ развития сферы услуг:**
 - 1) Политические
 - 2) экономические
 - 3) социально-культурные
 - 4) развитие научно-технического прогресса
- 7. Внешние факторы, влияющие на проектирование процесса оказания услуг:**
 - 1) финансовые возможности заказчика проекта
 - 2) технология производства услуг
 - 3) территориальное размещение предприятия сервиса
 - 4) развитие научно-технического прогресса
- 8. Внутренние факторы, влияющие на проектирование процесса оказания услуг:**
 - 1) Политические
 - 2) территориальное размещение предприятия сервиса
 - 3) социально-культурные
 - 4) развитие научно-технического прогресса
- 9. Факторы, определяющие возможность применения современных материалов, оборудования и технологий при проектировании:**
 - 1) Экономические
 - 2) географическо-климатические
 - 3) развитие научно-технического прогресса
 - 4) политические
- 10. Факторы, связанные с традициями потребления услуг населением, его денежными доходами, развитием культуры потребления и социальным статусом:**
 - 1) Экономические
 - 2) географическо-климатические
 - 3) социально-культурные
 - 4) развитие научно-технического прогресса
- 11. Нормативно-технические документы, устанавливающие обязательные требования, определяющие цели, которые должны быть достигнуты, и принципы, которыми необходимо руководствоваться:**
 - 1) своды правил по проектированию и строительству (СП)
 - 2) государственные стандарты Российской Федерации в области строительства (ГОСТ Р)
 - 3) строительные нормы и правила Российской Федерации (СНИП)
 - 4) территориальные строительные нормы (ТСН)

12. Нормативно-технические документы, устанавливающие обязательные требования ко всем предприятиям сервиса определённого типа на всей территории России:

- 1) своды правил по проектированию и строительству (СП)
- 2) правила оказания услуг
- 3) строительные нормы и правила Российской Федерации (СНИП)
- 4) стандарты организаций

13. Нормативные документы, устанавливающие требования к процессу обслуживания на предприятиях сервиса:

- 1) Закон РФ «О защите прав потребителей»
- 2) строительные нормы и правила Российской Федерации (СНИП)
- 3) территориальные строительные нормы (ТСН)
- 4) санитарные нормы и правила (СанПиН)

14. Нормативные документы, устанавливающие требования к проектированию и строительству предприятий сервиса:

- 1) Закон РФ «О защите прав потребителей»
- 2) Правила оказания услуг
- 3) строительные нормы и правила Российской Федерации (СНИП)
- 4) санитарные нормы и правила (СанПиН)

15. Принцип проектирования: в первую очередь выполняются нормативные требования, обеспечивающие безопасность эксплуатации, а затем учитываются интересы посетителей

- 1) Последовательность
- 2) Вариантность
- 3) приоритетность одних предпочтений над другими
- 4) этапность процесса проектирования

16. Принцип проектирования: первоначально решаются общие вопросы обоснования целесообразности строительства, а затем определяются технологические и архитектурные решения

- 1) последовательность
- 2) вариантность
- 3) приоритетность одних предпочтений над другими
- 4) возможность перспективного изменения предприятия

17. Принцип проектирования: разрабатываются несколько вариантов проектов с целью выбора наиболее эффективного

- 1) Вариантность
- 2) приоритетность одних предпочтений над другими
- 3) этапность процесса проектирования
- 4) возможность перспективного изменения предприятия

18. Принцип проектирования: необходимо предусмотреть возможность дальнейшего развития предприятия с целью повышения вместимости и комфортности

- 1) Последовательность
- 2) приоритетность одних предпочтений над другими
- 3) этапность процесса проектирования
- 4) возможность перспективного изменения предприятия

19. При проектировании процесса оказания услуг одновременно решаются задачи

- 1) экономические и технические
- 2) социальные и политические
- 3) технические и политические
- 4) политические

20. К экономическим задачам проектирования процесса оказания услуг относятся

- 1) подбор и расчет количества основного производственного и вспомогательного оборудования
- 2) установление производственной программы предприятия, решение вопросов финансирования предприятия и кооперирования производства
- 3) разработка вопросов транспорта, освещения, отопления, вентиляции, водоснабжения, канализации
- 4) разработка структуры управления предприятием

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

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

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

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

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

Контрольная точка 3

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

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

- 1) моделирование предприятия сервиса
- 2) организация производства на предприятии сервиса

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 49
---	--	--

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 50
---	--	--

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

14. Документооборот в распределенной структуре бизнес-процессов

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

15. Предпосылки перехода организации на электронный документооборот

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

16. Цели внедрения электронного документооборота в организации

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

17. Задачи внедрения электронного документооборота в организации

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

18. Этапы внедрения электронного документооборота в организации

- 1) Приобретение компьютеров:
 - установка программного обеспечения
 - обучение персонала.
- 2) Анализ массивов управленческой информации:
 - издание приказа о внедрении системы электронного документооборота
 - стимулирование сотрудников.
- 3) Регламентация использования системы электронного документооборота:
 - расширение круга пользователей
 - расширение функциональных возможностей системы.

4) Проведение мероприятий по разъяснению возможностей системы электронного документооборота:

- анализ стоимости систем электронного документооборота на рынке
- установка программного обеспечения.

19. Электронный документооборот и корпоративная информационная система

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

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

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

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

Задание 1.

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

Таблица 1

Значение параметров сравниваемых систем распределения логистики

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

Задание 2.

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

Задание 3.

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

Контрольная точка 4

ПК-3 - Способен к разработке технологии процесса сервиса; в части индикаторов достижения компетенции

ПК-3. 1. (Использует технологические процессы при предоставлении сервисных услуг),

ПК-3. 2. (Выбирает ресурсы и технические средства для обоснования и разработки технологии процесса сервиса).

Тип задания

ЗАДАНИЕ ЗАКРЫТОГО ТИПА НА УСТАНОВЛЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ

Сценарий выполнения задания

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)

Формулировка задания:

Прочитайте текст и установите соответствие:

1. Приведите в соответствие термины и определения

Термины	Определения
А. Услуга	1. Обслуживание населения в различных сферах повседневной жизни
Б. Сервис	2. Комплекс работ по созданию предприятия, формированию структуры, организации процессов и системы менеджмента и обеспечению их всем необходимым
В. Организационное проектирование	3. Любое мероприятие или выгода, которые одна сторона предлагает другой и которые неосвязаемы и не приводят к завладению чем-либо
Г. Производственный процесс	4. Воздействие средств труда и самого труда на предмет труда, в результате чего: либо изготавливается новый товар, либо восстанавливаются потребительские свойства отремонтированного.
Д. Технологический процесс	5. Совокупность действий, в результате которых предмет труда превращается в готовое изделие.

Ответ: _____

2. Определите соответствие показателей производственной программы (ПП) их определениям, введите номера верных пар пунктов.

Показатели ПП	Определения показателей ПП
А. Подготовительный этап основного	1. Процесс преобразования предмета труда путем изменения его форм и/или размеров, физических и/ или химических свойств, внешнего вида, вида соединения с другими предметами труда, характеристик



процесса	и/или показателей, состояния и/или потенциала в соответствии с плановым документом или творческим замыслом и т. п.
Б. Заключительный этап основного процесса.	2. Процесс подготовки живого труда в пространстве и времени и орудия труда для преобразования предмета труда в полезный продукт
В. Преобразующий этап основного процесса	3. Процесс подготовки преобразованного предмета труда к приобретению им формы товара для отправки или сдачи заказчику (комиссии).
Г. Вспомогательный процесс	4. Процесс, способствующий нормальному протеканию основного процесса по преобразованию предмета труда и связанный с обеспечением основного процесса оборудованием, приспособлениями, режущим и измерительным инструментом, топливно-энергетическими ресурсами и т. п.

Ответ: _____

3. Приведите в соответствие Тип услуг и Сфера услуг.

Типы услуг	Сферы услуг
А. Производственные	1. ТВ, радио, образование, культура
Б. Распределительные	2. Услуги, связанные с домашним хозяйством и времяпровождением
В. Профессиональные	3. Банки, страховые, финансовые, консультационные, рекламные и др.
Г. Потребительские (массовые)	4. Торговля, транспорт, связь
Д. Общественные	5. Инжиниринг, лизинг, обслуживание и ремонт оборудования и др.

Ответ: _____

4. Определите соответствие показателей производственной программы (ПП) их определениям, введите номера верных пар пунктов.

А. Обслуживающий процесс	1. Любой вид процесса (основного, вспомогательного, обслуживающего), протекающего на конкретном рабочем месте.
Б. Производственный процесс на рабочем месте.	2. Процесс, протекающий в подразделении между рабочими местами, или естественный процесс.
В. Производственный процесс на уровне подразделения	3. Процесс, протекающий между подразделениями организации
Г. Межцеховой производственный процесс.	4. Процесс, конкретно не связанный с данным предметом труда, обеспечивающий нормальное протекание основных и вспомогательных процессов путем оказания транспортных услуг, услуг по логистике на «входе» и «выходе» организации и т. п.

Ответ: _____

5. Приведите в соответствие Характеристика услуги и Вид услуг.

Основа классификации услуг

Характеристика услуги	Вид услуг
-----------------------	-----------

А. Осязаемые действия, направленные на тело человека	1. Образование, радио, ТВ, информационные услуги, театры, кино, музеи и т.д.
Б. Осязаемые действия, направленные на товары и другие физические объекты	2. Банки, юридические и консультационные услуги, страхование, операции с ценными бумагами и т.д.
В. Неосязаемые действия, направленные на сознание человека	3. Здравоохранение, пассажирский транспорт, спорт. заведения, салоны красоты, общественное питание, парикмахерские и т.д.
Г. Неосязаемые действия с неосязаемыми активами	4. Грузовой транспорт, ремонт и обслуживание инвентаря, охрана, бытовые услуги, ветеринария и др.

Ответ: _____

6. Приведите в соответствие термины и определения

Термины организации производства	Определения терминов
А. Предмет труда.	1. Интервал календарного времени от начала первой производственной операции до окончания последней.
Б. Орудие труда.	2. Объекты (предметы) целенаправленной деятельности человека.
В. Длительность производственного цикла.	3. Часть средств производства или основного капитала, с помощью или посредством которых человек воздействует на предмет труда.
Г. Структура производственного цикла.	4. Время производства и перерывов в работе.

Ответ: _____

7. Определите соответствие частных понятий, входящих в структуру системного понятия «производственный процесс».

Наименование понятия	Сущность понятия
А. Предмет труда	1. Непосредственно работник, оказывающий с помощью орудий труда воздействие на предмет труда с целью его преобразования и удовлетворения определенных потребностей
Б. Орудие труда	2. Часть средств производства или основного капитала, с помощью или посредством которых человек воздействует на предмет труда
В. Живой труд	3. Предмет, над которым работает человек для создания промежуточного, или конечного продукта с целью удовлетворения определенных потребностей

Ответ: _____

8. Определите соответствие частных понятий, входящих в структуру системного понятия «производственный процесс».

Наименование понятия	Сущность понятия

А. Пространство	1. Длительность производственного процесса, одна из форм диалектического единства пространства и времени.
Б. Время	2. Место протекания производственного процесса, одна из форм диалектического единства пространства и времени
В. Удовлетворение потребностей	3. Изготовление продукции, оказание услуги или выполнение работы для удовлетворения определенных потребностей в соответствии с плановым документом или личной идеей

Ответ: _____

9. Приведите в соответствие современные тенденции сервисного обслуживания и причины их вызвавшие. В ответ введите номера верных пар пунктов.

Тенденции сервисного обслуживания	Причины, вызвавшие их
А. Возрастание требований к квалификации эксплуатационников	1. Быстрое моральное старение производственного аппарата, вызванное ускорением научно-технического прогресса
Б. Возрастание роли вторичных ресурсов.	2. Усложнение промышленных изделий
В. Выполнение принудительной модернизации	3. Истощение источников естественных ресурсов

Ответ: _____

10. Приведите в соответствие принципы организации производственных процессов. В ответ введите номера верных пар пунктов.

Наименование принципа	Сущность принципа
А. Обеспечение параллельности процессов	1. Ритмичность характеризуется равномерностью чередования одних и тех же операций во времени, комплекса работ в заданный календарный период и т. п.
Б. Обеспечение ритмичности процессов	2. Параллельность процесса характеризуется степенью совмещения операций во времени. Чем больше совмещений, тем сложнее организация процесса, но короче его длительность.
В. Обеспечение непрерывности процессов	3. Процесс пропорционален, когда отдельные его компоненты находятся в определенном количественном соотношении. В соответствии с законом наименьших в организации производства в сопряженных подсистемах наилучшей пропорциональностью является равное соотношение параметров (например, по производительности, мощности и т. п.)
Г. Обеспечение пропорциональности процессов	4. Непрерывность процесса характеризуется степенью оптимальности плановых перерывов и отсутствием внеплановых перерывов

Ответ: _____

11. Приведите в соответствие принципы организации производственных процессов. В ответ введите номера верных пар пунктов.

Наименование принципа	Сущность принципа
А. Обеспечение прямооточности процессов	1. Приспособление компонентов производственных и управленческих процессов к изменениям параметров внешнего окружения или внутренней структуры организации
Б. Обеспечение восприимчивости процессов управления	2. Экономике - правовая регламентация производственных и управленческих процессов нормативными актами различного уровня и видов: 1) система нормативных документов международного уровня (ООН и др.); 2) системы (кодексы) законов по гражданскому, административному, хозяйственному, уголовному и другим видам права; 3) нормативные акты исполнительной власти (указы Президента РФ, постановления Правительства РФ, приказы министерств и ведомств и т. п.); 4) нормативные акты исполнительной власти субъектов Федерации и местных органов управления; 5) приказы, распоряжения, стандарты организации и т. п.
В. Правовая регламентация производственных и управленческих процессов	3. Восприимчивость системы управления — это ее способность воспринимать внешние и внутренние воздействия на объект управления
Г. Обеспечение адаптивности производственных и управленческих процессов	4. Прямоточность характеризуется оптимальностью пути прохождения предмета труда, информации и т. п., исключающей бессмысленные возвраты на старое место из-за неорганизованности работника или процесса

Ответ: _____

12. Приведите в соответствие принципы организации производственных процессов. В ответ введите номера верных пар пунктов.

Наименование принципа	Сущность принципа
А. Совершенствование системы менеджмента организации	1. Команда, в которой каждый знает свое дело, знает почему и как его выполнять, что оно дает коллективу и лично ему
Б. Применение научных подходов к процессам	2. Развитие на основе разработки новшеств (патентов, ноу-хау и т. д.) и их внедрения (т.е. инновации) ради улучшения деятельности в любой сфере, получения технического, экономического, социального эффекта и др. Процессы по инновациям должны быть приоритетными
В. Подбор команды профессионалов	3. Система менеджмента организации — система достижения конкурентоспособности управляемых объектов, состоящая из внешнего окружения и внутренней структуры (подсистемы научного сопровождения, целевой, обеспечивающей, управляемой

	и управляющей подсистем).
Г. Обеспечение инновационного характера развития организации	4. К научным подходам относятся системный, структурный, маркетинговый, воспроизводственно-эволюционный. функциональный, нормативный, комплексный, интеграционный, динамический, процессный, оптимизационный, директивный, поведенческий, ситуационный и др.

Ответ: _____

13. Приведите в соответствие принципы организации производственных процессов. В ответ введите номера верных пар пунктов.

Наименование принципа	Сущность принципа
А. Ориентация процессов на качество	1. Сопоставимости управленческих решений должна обеспечиваться путем учета следующих факторов: качество объекта, масштаб его производства, освоенность, метод получения информации, условия применения, инфляция, риск и неопределенность
Б. Обеспечение сопоставимости управленческих решений	2. Качество любых объектов (товаров, работ, услуг, документов, процессов и т. д.) является приоритетным фактором конкурентного преимущества организации
В. Рациональное сочетание централизации и универсализации процессов	3. В зависимости от степени свободы объекта управления методы следует подразделять на три вида: принуждения, побуждения и убеждения (при применении последних двух объект управления имеет максимальную свободу)
Г. Рациональное сочетание методов управления персоналом	4. Централизация — принятие управленческих решений центральными (специализированными функциональными отделами) и их реализация производственными органами управления. Универсализация — принятие и реализация решений комплексными (универсальными, многофункциональными) отделами или производственными подразделениями

Ответ: _____

14. Приведите в соответствие принципы организации производственных процессов. В ответ введите номера верных пар пунктов.

Наименование принципа	Сущность принципа
А. Ранжирование объектов управления	1. Протекание процессов без прямого участия человека. Человек выполняет функции разработчика процессов, оператора. Оперативность управления — это способность субъекта или объекта управления вовремя и быстро реагировать на целенаправленные или случайные воздействия
Б. Персонификация управления и стимулирование	2. Информативность процесса управления характеризует достаточность качественной информации для нормального протекания управленческих процессов



результатов труда	
В. Обеспечение информативности процессов управления	3. Установление системы управления, в которой: каждый работник знает свою сферу деятельности; документирован круг его обязанностей; у него один начальник; труд достаточно мотивирован; работник несет ответственность за эффективность на выходе системы — в процессе потребления его труда
Г. Автоматизация процессов	4. Установление важности (весомости) данного объекта управления по сравнению с другими по какому-либо критерию (качеству, эффективности, срочности и т.п.)

Ответ: _____

15. Определите соответствие методов расчета различных показателей.

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

Ответ: _____

16. Планирование инновационных процессов. Установите соответствие.

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

Ответ: _____

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

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

Ответ: _____

18. Установите соответствие.

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.

Ответ: _____

19. Установите соответствие. Этапы и факторы формирования качества изделий, изготовленных по индивидуальным заказам клиентов.

Этапы формирования	Факторы, формирующие качество продукции
1. Стадия проектирования продукции (допроизводственная)	А. Качество используемых транспортных средств
2. Производство продукции (изделий)	Б. – Информационное обеспечение проектирования техники и технологии производства продукции. – Квалификация персонала. – Возможность экспериментальной проверки параметров новой продукции. – Уровень технической оснащенности проектных работ.
3. Реализация продукции	В. – Качество исходных материалов. – Степень прогрессивности технологии. – Степень прогрессивности технологического оборудования. – Организация производства и труда. – Квалификация персонала. – Соблюдение технологической и трудовой

	дисциплины
--	------------

Ответ: _____

20. Установите соответствие. Планирование маркетинга основывается на проведении всестороннего анализа внешней и внутренней среды предприятия. В связи с этим при разработке плана маркетинга используются различные показатели.

Показатель	Характеристика
А. Количественные показатели	1. Количество продавцов, предлагающих аналогичную услугу (товар), вид продавца и уровень организации его производства, загрузка производственных мощностей, потенциальные возможности в конкуренции.
Б. Структура распределения	2. Емкость рынка, динамика развития рынка, доля предприятия на рынке, потенциал рынка и др.
В. Качественные показатели	3. Географические особенности, удаленность от крупных центров, особенности сбытовой сети, загруженность транспорта.
Г. Структура покупателей	4. Объем реализации продукции конкурентами, используемые маркетинговые стратегии, возможность финансовой поддержки.
Д. Конкурентная среда	5. Структура потребностей, мотивы покупки, их динамика, процесс покупки, стабильность потребностей, информатизация.
Е. Структура отрасли	6. Количество покупателей, виды покупателей, динамика численности покупателей, региональные особенности.

Ответ: _____

21. 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.	$ВП = В - С, \text{руб.}$	
3.	Рентабельность, %	$Р = \frac{ВП}{С} \times 100, \%$	
4.	Производительность труда, руб/чел.	$П_{тр} = \frac{В}{Ч}$	
5.	Средняя заработная плата, руб/чел.	$ЗП_{ср} = \frac{\Phi ЗП_{год}}{12 \times Ч}, \text{руб}$	
6.	Фондоотдача	$\Phi_o = \frac{В}{C_{оф}}$	

7.	Фондоёмкость	$\Phi_{\varepsilon} = \frac{C_{оф}}{B}$	
8.	Фондовооруженность	$\Phi_{\varepsilon} = \frac{C_{оф}}{Ч}$	
9.	Коэффициент оборачиваемости оборотных средств	$K_{об} = \frac{B}{C_{об.ср.}}$	

Ответ: _____

Тип задания

ЗАДАНИЕ КОМБИНИРОВАННОГО ТИПА с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора

Сценарий выполнения задания

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один ответ, наиболее верный.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.
5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа

Формулировка задания:

Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Тест. выберите правильный один ответ и дать аргументы, обосновывающие выбор ответа.

1 Какой из перечисленных признаков отвечает деятельности предприятия сервиса:

- 1) единство целей предприятия;
- 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.

Ответ:

2 Какие из технических средств соответствуют требованиям выполнения услуг:

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

Ответ:

3 Какова оптимальная структура процесса оказания услуги:

- 1) минимальные затраты времени на оказание услуги;
- 2) процесс оказания услуги, направленный на удовлетворение потребности людей

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 63
---	--	--

путём оказания качественных индивидуальных услуг.

- 3) высокое качество оказываемых услуг;
- 4) минимально возможные сроки оказания услуг.

Ответ:

4 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.

Ответ:

5 Какой из перечисленных показателей является главным при расчете производственного персонала:

- 1) количество рабочих мест;
- 2) годовая трудоёмкость и вид выполняемых работ;
- 3) вид выполняемых услуг;
- 4) фонд времени работы.

Ответ:

6 Комплекс организованных во времени основных, вспомогательных и обслуживающих процессов, необходимых для оказания определенного вида услуги

- 1) Производственный процесс;
- 2) Производственный цикл;
- 3) Длительность производственного цикла;
- 4) Структура производственного цикла.

Ответ:

7 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.

Ответ:

8 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).

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 64
---	--	--

Ответ:

9 Какие признаки характеризуют монтажную привязку оборудования:

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

Ответ:

10 Какая служба является ключевым подразделением менеджмента качества:

- 1) служба материально-технического обеспечения;
- 2) линейные руководители производства;
- 3) служба подготовки персонала;
- 4) служба технического контроля;

Ответ:

11 Работники, непосредственно занятые производством продукции (услуг), ремонтом, перемещением грузов и т.п.

- 1) Рабочие;
- 2) Руководители;
- 3) Специалисты;
- 4) Технические исполнители (служащие).

Ответ:

12 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.

Ответ:

13 Относительно внутренней среды инновационная стратегия может быть:

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

Ответ:

14 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.

Ответ:

15 Как называется временной промежуток между началом реализации и окончанием проекта

- 1) Стадия проекта;
- 2) Жизненный цикл проекта;
- 3) Результат проекта;
- 4) Стадия разработки услуг.

Ответ:

16 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.

Ответ:

17 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.

- 1) Комбинирования;
- 2) Пропорциональности;
- 3) Прямоточности;
- 4) Специализации.

Ответ:

18 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.

Ответ:

19 Процесс создания информационной модели будущего предприятия сервиса, которая представляется в виде технической документации установленной формы:

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 66
---	--	--

- 1) моделирование предприятия сервиса;
- 2) проектирование предприятия сервиса;
- 3) организация производства на предприятии сервиса;
- 4) организация обслуживания на предприятии сервиса.

Ответ:

20 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.

Ответ:

Тип задания

ЗАДАНИЕ ОТКРЫТОГО ТИПА с развернутым ответом

Сценарий выполнения задания

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. В случае расчетной задачи записать решение и ответ.

Формулировка задания:

Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

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

Ответ: _____

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

Ответ: _____

3. *Документооборот это -*

Ответ: _____

- 4.

Ответ: _____

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

Ответ: _____

Расчетные задачи с записью обучающимся хода решения

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 67
---	---	-----------------------------

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 энергоемкости $K_{э}$ равен 0,03. Сделать вывод.

Решение:

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.

Решение:

Задание 3.

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.

Решение:

Задание 4.

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.

Решение:

Задание 5.

Оцените способность предприятия к освоению новых производств.

Стоимость вновь введенных 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?

Решение:

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.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 68
---	--	--

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.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 69
---	--	--

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.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 70
---	---	-----------------------------

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.

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:

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 71
---	--	--

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 72
---	--	--

пояснение цели и задач занятия, а при необходимости – повторить необходимые теоретические вопросы.

Контроль работы студентов осуществляется путем:

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

Тематика практических занятий

Тематика практических занятий соответствует рабочей программе дисциплины.

Практическое занятие № 1

Формы проведения занятий:

практическое занятие – расчетная работа.

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

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

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

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

Продолжительность занятия – 4 часа.

Заочная форма обучения-1 час

Контрольные вопросы:

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

Практическое занятие № 2

Формы проведения занятий:

практическое занятие – расчетная работа.

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

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

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

Продолжительность занятия – 4 часа.

Заочная форма обучения-1 час

Контрольные вопросы:

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 73
---	--	--

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

Практическое занятие № 3

Формы проведения занятий:

практическое занятие – расчетная работа.

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

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

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

Продолжительность занятия – 4 часа.

Заочная форма обучения-1 час

Контрольные вопросы:

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

Практическое занятие № 4

Формы проведения занятий:

практическое занятие – расчетная работа.

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

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

- Риски сервисной деятельности.

- Факторы экономической эффективности сервисных предприятий.

- Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии.

Практические навыки: По результатам выполненной работы студент должен изучить риски сервисной деятельности, ознакомиться с Управлением конкурентоспособности

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 74
---	--	--

сервисных услуг. Изучить особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии

Продолжительность занятия – 4 часа.

Заочная форма обучения-1 час

Контрольные вопросы:

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

Практическое занятие № 5

Формы проведения занятий:

практическое занятие – расчетная работа.

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

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

- Угрозы безопасности бизнеса сервисного предприятия в РФ.

- Социальные факторы стабильности.

- Экономическая безопасность сервисной деятельности.

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

Продолжительность занятия – 4 часа.

Заочная форма обучения-1 час

Контрольные вопросы:

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

Практическое занятие № 6

Формы проведения занятий:

практическое занятие – расчетная работа.

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

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

- Теневой сектор рынка ремонтов.

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 75
---	--	--

- Срок службы изделия.

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

Продолжительность занятия – 4 часа.

Заочная форма обучения- 1 час

Контрольные вопросы:

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

Практическое занятие № 7

Формы проведения занятий:

практическое занятие – расчетная работа.

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

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

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

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

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

Продолжительность занятия – 4 часа.

Заочная форма обучения-1 час

Контрольные вопросы:

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

Практическое занятие № 8

Формы проведения занятий:

практическое занятие – расчетная работа.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 76
---	--	--

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

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

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

Продолжительность занятия – 4 часа.

Заочная форма обучения-1 час

Контрольные вопросы:

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

Практическое занятие № 9

Формы проведения занятий:

практическое занятие – расчетная работа.

Тема и содержание занятия: Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований.

Экологические требования к размещению, проектированию предприятий сервиса.

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

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

Продолжительность занятия – 4 часа.

Контрольные вопросы:

1. Согласование проектной документации, с органами СЭС, пожарной охраны; земельными usernameами 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. Алексахин С. В., Блинов В. И., Сергеев И. С., Тармин В. А. Цифровые технологии в учебном процессе: Издательство: РИОР. Вид издания: Учебник. Уровень образования: ВО - Бакалавриат 2025. – 330 с. - Текст: электронный. - [URL:https://znanium.ru/catalog/document?id=458547](https://znanium.ru/catalog/document?id=458547)
2. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность: учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2024. - 300 с. -

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 77
---	--	--

ISBN 978-5-394-05342-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2133553>

3. Теоретические и практические аспекты использования бюджетирования в финансовом планировании инвестиционной деятельности организаций: учебное пособие / Брюханова Н.В., Фадейкина Н.В., Фридрих М.М. Издательство: Новосибирский государственный университет экономики и управления, 2023. – 164 с. ISBN: 978-5-7014-1094-5 - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=457283>

4. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса / О. Н. Гукова. — Москва: ФОРУМ, 2022. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-661-4. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1042458>

8.2 Дополнительная литература

1. Реинжиниринг процессов организации: Монография / Герасимов Б. Н. Издательство: Вузовский учебник, 2025. – 256 с. Текст: электронный. - <https://znanium.ru/read?id=458422>

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. - <https://znanium.ru/catalog/document?pid=1858808>

3. Развитие сферы услуг на основе клиентоориентированного подхода. Издательство: ИНФРА-М. Авторы: Груздева Виктория Викторовна, Груздев Георгий Васильевич, Ключева Юлия Семеновна, Конова Влада Владиславовна. Год издания: 2023 Вид издания: Монография. ISBN: 978-5-16-018322-0. ISBN-онлайн: 978-5-16-111336-3. DOI: 10.12737/1977989 Текст: электронный. - <https://znanium.ru/catalog/document?id=432238>

4. Гукова О.Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие. Издательство: Издательство ФОРУМ. 2025. – 160 с. Текст: электронный. - <https://znanium.ru/catalog/document?id=448510>

5. Охотина, Н. М. Сервисология: учебное пособие / Н. М. Охотина. - Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2017. - 116 с. - ISBN 978-5-8158-1897-2. - Текст: электронный. - <https://znanium.ru/catalog/document?pid=1873017>

6. Инновации в сервисе: использование инфографии. Издательство: СОЛОН-Пресс. Авторы: Чулков Виталий Олегович, Комаров Николай Михайлович, Сумзина Лариса Владимировна, Мохов А. И., Мохова Л. А., Новожинов С. Г., Булыгин Анатолий Алексеевич, Иванова Надежда Владимировна, Сафронов В. М., Комаров К. Н. Год издания: 2020. Вид издания: Учебное пособие Уровень образования: ВО – Бакалавриат ISBN: 978-5-91359-131-9 Артикул: 475557.03.99- Текст: электронный. <https://znanium.ru/catalog/document?id=392250>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Поисковая система <https://yandex.ru/>
2. Поисковая система <https://www.google.com/>
3. "Университетская библиотека": <https://biblioclub.ru/>
4. Фонд ЭБС Znanium <https://znanium.ru/>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 78
---	--	--

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 <https://websborgks.ru/>
4. База социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения <https://bd.wciom.ru/>
5. Справочно-правовая система Консультант +: <https://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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 79
---	--	--

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):

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ	СМК РГУТИС
	«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	Лист 80

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»