ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сведения о сертификате ЭП
Сертификат: 1ea208e57bd5c15d3d0fdd330db1ae60
Владелец: Соколов Максим Александрович
Действителен: с 06.08.2026 по 30.10.2027

УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом Высшей школы сервиса
Протокол № 7 от «17» января 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.3.2 Проектирование процесса оказания услуг

Основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата*

по направлению подготовки: ***15.03.02 Технологические машины и оборудование***
направленность (профиль): Бытовые машины и приборы
Квалификация: ***бакалавр***
Год начала подготовки: ***2025***

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
Старший преподаватель Высшей школы сервиса	***Губанов Н.Н.***

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
Доцент Высшей школы сервиса	***к.т.н., доцент Максимов А.В.***

© РГУТИС

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Дисциплина Б1.В.ДВ.3.2 «Проектирование процесса оказания услуг» относится к дисциплинам по выбору вариативной части первого блока программы прикладного бакалавриата по направлению подготовки 15.03.02 Технологические машины и оборудование профиль «Бытовые машины и приборы».

Изучение данной дисциплины базируется на знании образовательных программ по следующим дисциплинам: «Стандартизация и менеджмент качества», при параллельном изучении дисциплин «Экспертиза и диагностика бытовых машин и приборов», «Ремонт и техническое обслуживание бытовых машин и приборов», «Производственная практика», «Проектирование и производство бытовых машин и приборов».

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ПК-5. Способен проводить работы по разработке услуг и сервису объектов профессиональной деятельности

ПК-5.1. Владеет методами проектирования услуг

ПК-5.2. Владеет методами ремонта и технического обслуживания объектов профессиональной деятельности

ПК-5.3. Участвует в проведении работ по разработке услуг и сервису объектов профессиональной деятельности

Цель дисциплины:

Формирование у студентов способности к проведению работ по разработке услуг и сервисных операций для объектов профессиональной деятельности, таких как бытовые машины и приборы. Включает проектирование, организацию и управление услугами, связанными с ремонтом, техническим обслуживанием и поддержкой этих объектов.

Задачи дисциплины:

1. **Освоение методов проектирования услуг**: Обучить студентов методикам и подходам, необходимым для проектирования новых услуг, направленных на удовлетворение потребностей пользователей бытовых машин и приборов. Включает изучение этапов жизненного цикла услуги, ее планирование, моделирование и оценку эффективности.
2. **Развитие навыков проведения работ по разработке услуг и сервису**: Научить студентов применять полученные знания на практике, участвуя в реальных проектах по созданию и внедрению новых услуг. Это может включать участие в анализе текущих предложений на рынке, выявлении потребностей клиентов, разработке концептуальных моделей услуг.
3. **Овладение методами ремонта и технического обслуживания**: Формирование у студентов понимания принципов и методик ремонта и технического обслуживания бытовых машин и приборов. Это включает освоение диагностических процедур, ремонтных техник, методов профилактики поломок и обеспечения долговечности оборудования.
4. **Практическая подготовка к участию в работах по разработке услуг и сервису**: Развитие у студентов навыков коллективной работы, управления проектами, планирования ресурсов и времени, а также умения взаимодействовать с клиентами и партнерами при выполнении задач, связанных с созданием и предоставлением услуг.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных 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

© РГУТИС

сервисными услугами по ремонту и обслуживанию инженерного, санитарно-технического оборудования и инженерных систем, технологическими и экологическими требованиями, предъявляемыми к сервисным предприятиям.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 15 зачетных единиц трудоемкости, 540 часа.

6 семестр: лекции – 8 часов, практические занятия – 12 часов, самостоятельная работа – 84 часа, консультации – 2 часа, промежуточная аттестация в форме зачета – 2 часа;

7 семестр: лекции – 8 часов, практические занятия – 10 часов, самостоятельная работа – 122 часа, консультации – 2 часа, промежуточная аттестация в форме экзамена – 2 часа.

8 семестр: лекции – 10 часов, практические занятия – 12 часов, самостоятельная работа – 118 часов, консультации – 2 часа, промежуточная аттестация в форме экзамена – 2 часа;

9 семестр: лекции – 10 часов, практические занятия – 12 часов, самостоятельная работа – 118 часов, консультации – 2 часа, промежуточная аттестация в форме экзамена – 2 часа.

Преподавание дисциплины ведется на 3,4 и 5 курсе. Преподавание дисциплины предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции, в том числе лекции-визуализации, традиционные лекции, практические занятия в форме выполнения практических работ, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль (в виде тестов, защиты практических работ), промежуточный контроль в виде зачета на 3 курсе, в 6 семестре в письменной форме, в виде тестов, промежуточный контроль в виде экзамена на 4 и 5 курсе, в 7, 8, 9 семестрах.

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)
1.	ПК-5	Способен проводить работы по разработке услуг и сервису объектов профессиональной деятельности с индикаторами: ПК-5.1. Владеет методами проектирования услуг ПК-5.2. Владеет методами ремонта и технического обслуживания объектов профессиональной деятельности ПК-5.3. Участвует в проведении работ по разработке услуг и сервису объектов профессиональной деятельности

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина Б1.В.ДВ.3.1 «Проектирование процесса оказания услуг» относится к дисциплинам по выбору вариативной части первого блока программы бакалавриата по

© РГУТИС

направлению подготовки 15.03.02 Технологические машины и оборудование, профилю Бытовые машины и приборы.

Изучение данной дисциплины базируется на знании образовательных программ по следующим дисциплинам: «Стандартизация и менеджмент качества», при параллельном изучении дисциплин «Экспертиза и диагностика бытовых машин и приборов», «Ремонт и техническое обслуживание бытовых машин и приборов», «Производственная практика», «Проектирование и производство бытовых машин и приборов».

Формирование компетенции **ПК-5** – Способен проводить работы по разработке услуг и сервису объектов профессиональной деятельности, происходит в следующем порядке:

Начинает формироваться: проектно-технологическая практика.

Продолжает формироваться: при параллельном изучении дисциплин «Сервис объектов профессиональной деятельности» и «Проектирование и производство бытовых машин и приборов».

Заканчивает формироваться: преддипломная практика и государственная итоговая аттестация.

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 _15/540_ зачетных единиц/акад.часов.[1]

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			6	7	8	9
1	**Контактная работа обучающихся с преподавателем**	**98**	**24**	**22**	**26**	**26**
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	36	8	8	10	10
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:					
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	46	12	10	12	12
1.3	**Консультации**	**8**	**2**	**2**	**2**	**2**
1.4	**Промежуточная аттестация**	**8**	**2**	**2**	**2**	**2**
2	**Самостоятельная работа обучающихся**	**442**	**84**	**122**	**118**	**118**
3	**Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)**		**Зачет**	**Экз**	**Экз**	**Экз**
4	**Общая трудоемкость час**	**540**	**108**	**144**	**144**	**144**
	з.е.	15	3	4	4	4

[1] *(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)*

© РГУТИС

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

Для заочной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад.часов	Форма проведения СРС
			Занятия лекционного типа акад.часов	Форма проведения лекционного типа занятия	Практические занятия, акад часов	Форма проведения практического занятия				
6 семестр										
6	**Блок 1**. Особенности сервисной деятельности. Структура управления современной сервисной фирмой	1.1. Основные задачи курса. Содержание разделов и их роль в формировании современного сервисного специалиста.	1	Лекция визуализация	2	Практическая работа			9	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС. Самостоятельная проработка теоретического материала из рекомендованных источников. Подготовка к практическим занятиям. Изучение нормативной и методической технической документации. Подготовка к защите практических работ. Подготовка к КТ 1
6		1.2 Концепция взаимодействия фирм производителей техники с сервисными предприятиями РФ. ПЗ: Практическая работа №1		традиционная					9	
6		1.3. История развития сектора рынка сервисных услуг. Влияние факторов развития государства. Особенности сервисной деятельности. Формы организации сервисных предприятий. Новые методы работы.	1	традиционная	2	Практическая работа			9	
6		1.4. Построение структуры управления современной сервисной фирмой. Задачи, решаемые структурными подразделениями. ПЗ: Практическая работа №2 **Защита практической работы №1, №2.** **(Контрольная точка 1)**		традиционная					9	
6		1.5. Изучение методов разработки положений в структурных	1	традици	2	Практич			9	Ознакомление с литературой

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	**Виды учебных занятий и формы их проведения**							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад.часов	Форма проведения СРС
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения лекционного типа занятия	Практические занятия, акад часов	Форма проведения практического занятия				
		подразделениях и должностных инструкциях. ПЗ: Практическая работа №3 **Защита практической работы №3** **(Контрольная точка 2)**		онная		еская работа				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
6	**Блок 2.** Основные типы сервисных предприятий. Нормативно-правовое поле сервисной деятельнос	2.1. Сервисное сопровождение продаж техники. Принципы построения сервисной сети производителя. Договора авторизации. Служба технической поддержки. Отчеты сервисных фирм производителям.		традиционная					9	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.
6		2.2. Особенности российского рынка ремонтов. Основные типы сервисных предприятий. Нормативно-правовое поле сервисной деятельности. ПЗ: Практическая работа №4	1	традиционная	2	Практическая работа			9	
6		2.3. Развитие рынка ремонтов. Специфика сервисной деятельности.	2	традиционная					9	

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад.часов	Форма проведения СРС
			Занятия лекционного типа акад.часов	Форма проведения лекционного типа занятия	Практические занятия, акад часов	Форма проведения практического занятия				
6	ти.	2.4 Торговля сопутствующими товарами. Требования к персоналу. Использование IT-технологий. ПЗ: Практическая работа №5 **Защита практических работ № 4,5** **(Контрольная точка 3)** **Контрольная точка 4 (Тестирование по Разделу)**	2	традиционная	4	Практическая работа			12	Подготовка к КТ 3. Подготовка к 4-ой контрольной точке, в виде теста.
		Консультация					**2**			
Промежуточная аттестация – зачет – 2 часа										
7 семестр										
7	**Блок 3.** Методы проектирования ремонтного участка сервисного центра. Построение «контактно	3.1. Изучение методов проектирования ремонтного участка сервисного центра по обслуживанию инженерных систем объектов недвижимости	1	традиционная	2	Практическая работа			12	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.
7		3.2. Факторы роста спроса на услуги по ремонту техники. Построение «контактной зоны» сервисного центра, подразделения «контактной зоны». Факторы успешной работы персонала «контактной зоны». ПЗ: Практическая работа №6	1	традиционная					12	
7		3.3. Аспекты работы приемных пунктов, call-center, отдела технического контроля, выездной службы, отдела продаж.	1	традиционная	2	Практическая			12	

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	**Виды учебных занятий и формы их проведения**							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад.часов	Форма проведения СРС
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения лекционного типа занятия	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
	й зоны» сервисного центра, подразделения «контактной зоны».	ПЗ: Практическая работа №7				работа				Подготовка к КТ 1
7		3.4. Изучение методов проектирования ремонтного участка сервисного центра по обслуживанию инженерных систем недвижимости. **Защита практической работы № 6, № 7. (Контрольная точка 1)**	1	традиционная					12	
7		3.5. Значение фактора управления качеством услуг сервисной фирмы. Принципы системного подхода к проблеме качества услуг. Анализ и оценка качества работы сервисного предприятия.	1	традиционная					12	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
7	**Блок 4.** Конкурентоспособность. Методика оценки конкурентоспособности сервисных услуг.	4.1. Изучение проблем устойчивости сервисного бизнеса. ПЗ: Практическая работа №8	1	традиционная	2	Практическая работа			12	
7		4.2. Понятие конкурентоспособности. Факторы конкурентоспособности. Показатели конкурентоспособности. Маркетинговые показатели конкурентоспособности. ПЗ: Практическая работа №9 **Защита практических работ №8, 9 (Контрольная точка 2)**	1	традиционная	2	Практическая работа			12	
7		4.3. Риски сервисной деятельности. Факторы экономической	1	традици					14	Ознакомление с литературой

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад.часов	Форма проведения СРС
			Занятия лекционного типа акад.часов	Форма проведения лекционного типа занятия	Практические занятия, акад часов	Форма проведения практического занятия				
		эффективности сервисных предприятий. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии.		онная						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. Подготовка к 4-ой контрольной точке, в виде теста.
7		4.4. Методика оценки конкурентоспособности сервисных услуг. ПЗ: Практическая работа №10 **Защита практической работы № 10** **(Контрольная точка 3)** **Контрольная точка 4 (Тестирование по Разделу)**		традиционная	2	Практическая работа			24	
		Консультация					**2**			
Промежуточная аттестация – экзамен – 2 часа										
8 семестр										
8	**Блок 5**. Методы совершенствования	5.1. Особенности хозяйственной деятельности. Управление финансовыми потоками. Бюджетирование на сервисных предприятиях. Мониторинг исполнения бюджетов. ПЗ: Практическая работа №11	1	традиционная	4	Практическая работа			12	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС. Самостоятельная проработка теоретического материала из

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	**Виды учебных занятий и формы их проведения**							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад.часов	Форма проведения СРС
			Занятия лекционного типа акад.часов	Форма проведения лекционного типа занятия	Практически занятия, акад часов	Форма проведения практического занятия				
8	Особенности хозяйственной деятельности.	5.2. Стратегия развития сервисных фирм. Миссия сервисной фирмы. Анализ ситуации, в которой находится сервисная фирма. Оценка внешней среды. Оценка внутренней среды.	1	традиционная					12	рекомендованных источников. Подготовка к практическим занятиям. Изучение нормативной и методической технической документации. Подготовка к защите практических работ. Подготовка к КТ 1
8		5.3. Изучение методов совершенствования. ПЗ: Практическая работа №12 **Защита практической работы № 11, 12.** **(Контрольная точка 1)**	2	традиционная	2	Практическая работа			12	
8		5.4. Цели развития сервисной фирмы. Анализ кадрового аспекта сервисной фирмы.	1	традиционная					12	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
8		5.5. Использование реинжиниринга. ПЗ: Практическая работа №13	1	традиционная	2	Практическая работа			12	
8	**Блок 6.** Социальные факторы стабильности. Новые направления ремонтов традицион	6.1. Угрозы безопасности бизнеса сервисного предприятия в РФ. Социальные факторы стабильности. Экономическая безопасность сервисной деятельности.	1	традиционная					12	
8		6.2. Проектирование ремонтного участка сервисной компании по обслуживанию и ремонту инженерных систем. ПЗ: Практическая работа №14 **Защита практической работы № 13, 14.** **(Контрольная точка 2)**	1	традиционная	2	Практическая работа			12	

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад.часов	Форма проведения СРС
			Занятия лекционного типа акад.часов	Форма проведения лекционного типа занятия	Практические занятия, акад часов	Форма проведения практического занятия				
8	ной техники.	6.3. Теневой сектор рынка ремонтов техники. Правовая ответственность дилера, сервисной фирмы, производителя и потребителя техники. Срок службы изделия.	1	традиционная					12	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. Подготовка к 4-ой контрольной точке, в виде теста.
8		6.4. Новые направления ремонтов традиционной техники. Прогноз развития сектора ремонтов техники. ПЗ: Практическая работа №15 **Защита практической работы № 15.** **(Контрольная точка 3)** **Контрольная точка 4 (Тестирование по Разделу)**	1	традиционная	2	Практическая работа			22	
		Консультация					**2**			
Промежуточная аттестация – экзамен – 2 часа										
<u>9 семестр</u>										
9	**Блок 7.** Требования и	7.1. Особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического обслуживания и коммуникаций. Требования и особенности обслуживания инженерного, санитарно-технического	1	традиционная					14	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС. Самостоятельная проработка

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад.часов	Форма проведения СРС
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения лекционного типа занятия	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
	особенности обслуживания инженерного, санитарно-технического оборудования и коммуникаций.	оборудования и коммуникаций.								теоретического материала из рекомендованных источников. Подготовка к практическим занятиям. Изучение нормативной и методической технической документации. Подготовка к защите практических работ. Подготовка к КТ 1
9		7.2. Краткая характеристика состояния производственно-технологической базы (ПТБ). Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих; Выбор исходных данных для расчета производственной программы. ПЗ: Практическая работа №16 **Защита практической работы № 16.** **(Контрольная точка 1)**	2	традиционная	4	Практическая работа			14	
9		7.3. Планировка производственных зон и участков; типажи предприятий, оборудования. Планировочные решения различной мощности. Основные показатели и оценка проектного решения.	2	традиционная					14	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
9		7.4. Генеральный план предприятия. Порядок согласования проектной документации. Порядок проектирования. Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований. Экологические требования к размещению, проектированию и строительству предприятий сервиса. ПЗ: Практическая работа №17 **Защита практической работы № 17** **(Контрольная точка 2)**	1	традиционная	4	Практическая работа			14	
9	**Блок 8.**	8.1. Смысл и структура, цели и задачи инфографики.	1	традици					14	Ознакомление с литературой

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	**Виды учебных занятий и формы их проведения**							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад.часов	Форма проведения СРС
			Занятия лекционного типа акад.часов	Форма проведения лекционного типа занятия	Практические занятия, акад часов	Форма проведения практического занятия				
	Инфографика. Инфографическое моделирование менеджмента высокотехнологичных сервисных компаний.	Моделирование. Виды моделей. Нелинейность компьютеризации моделирования. Инфографика как деятельность, как объект исследования.		онная						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. Подготовка к 4-ой контрольной точке, в виде теста.
9		8.2. Формы общественного сознания и информационные технологии деятельности. Моделирование объектов в информационно-энергетическом процессе (ИЭП) деятельности. Режимы взаимодействия в информационно-энергетическом процессе (ИЭП) деятельности. Документ как иерархический элемент ИЭП. ПЗ: Практическая работа №18	1	традиционная	2	Практическая работа			14	
9		8.3. Инфографическое моделирование в прикладной сервисологии. Влияние высокотехнологичности на развитие менеджмента. Использование технологий менеджмента и управления в прикладной сервисологии. Инфографическое моделирование сервисных компаний.	1	традиционная					14	
9		8.4. Использование методов инфографического моделирования в менеджменте высокотехнологичных серсисных компаний. Инфографическое моделирование процессов управления качеством. Прикладная сервисология: использование системотехнического и комплексотехнического моделирования. ПЗ: Практическая работа №19 **Защита практической работы № 18, 19**	1	традиционная	2	Практическая работа			20	

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	**Виды учебных занятий и формы их проведения**							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад.часов	Форма проведения СРС
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения лекционного типа занятия	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		(Контрольная точка 3) **Контрольная точка 4 (Тестирование по Разделу)**								
		Консультация					**2**			
Промежуточная аттестация – экзамен – 2 часа										

© РГУТИС

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 ак. ч.	
Блок 1. Особенности сервисной деятельности. Структура управления современной сервисной фирмой	1.1. Основные задачи курса. Содержание разделов и их роль в формировании современного сервисного специалиста.	9	**Основная литература** 1. 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 2. 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 3. Реинжиниринг процессов организации: Монография / Герасимов Б. Н. Издательство: Вузовский учебник, 2025. – 256 с. Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/read?id=458422 4. Гукова, О.Н. Организация и планирование деятельности предприятий
	1.2 Концепция взаимодействия фирм производителей техники с сервисными предприятиями РФ. ПЗ: Практическая работа №1	9	
	1.3. История развития сектора рынка сервисных услуг. Влияние факторов развития государства. Особенности сервисной деятельности. Формы организации сервисных предприятий. Новые методы работы.	9	
	1.4. Построение структуры управления современной сервисной фирмой. Задачи, решаемые структурными подразделениями. ПЗ: Практическая работа №2 **Защита практической работы №1, №2. (Контрольная точка 1)**	9	
	1.5. Изучение методов разработки положений в структурных подразделениях и должностных инструкциях. ПЗ: Практическая работа №3 **Защита практической работы №3 (Контрольная точка 2)**	9	
Блок 2. Основные типы сервисных предприятий.	2.1. Сервисное сопровождение продаж техники. Принципы построения сервисной сети производителя. Договора авторизации. Служба технической поддержки. Отчеты сервисных фирм производителям.	9	
	2.2. Особенности российского рынка ремонтов. Основные типы сервисных предприятий. Нормативно-правовое поле сервисной деятельности. ПЗ: Практическая работа №4	9	
	2.3. Развитие рынка ремонтов. Специфика сервисной деятельности.	9	
	2.4 Торговля сопутствующими товарами. Требования к персоналу. Использование IT-технологий. ПЗ: Практическая работа №5 **Защита практических работ № 4,5 (Контрольная точка 3)** **Контрольная точка 4 (Тестирование по Разделу)**	12	

© РГУТИС

Блок 3. Методы проектирования ремонтного участка сервисного центра. Построение «контактной зоны» сервисного центра, подразделения «контактной зоны».	3.1. Изучение методов проектирования ремонтного участка сервисного центра по обслуживанию инженерных систем объектов недвижимости	12	сферы сервиса: учебное пособие / О. Н. Гукова. — Москва: ФОРУМ, 2022. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-661-4. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1042458 5. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники: учебное пособие / Н. М. Комаров, Т. И. Зворыкина, А. В. Максимов, Л. В.Сумзина; под общ. ред. Н. М. Комарова. - Москва: СОЛОН-ПРЕСС, 2020. - 128 с. - (Серия «Библиотека инженера»). - ISBN 978-5-91359-105-0. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?pid=1858808 **Дополнительная литература** 1.Тимошенко, С. А. Проектирование процесса предоставления услуг : учебное пособие / С. А. Тимошенко, Г. С. Урюпина. - Санкт-Петербург : СПбГАУ, 2022. - 81 с. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?pid=1902063 2.Технологическая подготовка предприятий технического сервиса: учебное пособие / В.М. Корнеев, И.Н. Кравченко, Д.И. Петровский [и др.]; под ред. В.М. Корнеева. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 244 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).
	3.2. Факторы роста спроса на услуги по ремонту техники. Построение «контактной зоны» сервисного центра, подразделения «контактной зоны». Факторы успешной работы персонала «контактной зоны». ПЗ: Практическая работа №6	12	
	3.3. Аспекты работы приемных пунктов, call-center, отдела технического контроля, выездной службы, отдела продаж. ПЗ: Практическая работа №7	12	
	3.4. Изучение методов проектирования ремонтного участка сервисного центра по обслуживанию инженерных систем недвижимости. **Защита практической работы № 6, № 7. (Контрольная точка 1)**	12	
	3.5. Значение фактора управления качеством услуг сервисной фирмы. Принципы системного подхода к проблеме качества услуг. Анализ и оценка качества работы сервисного предприятия.	12	
Блок 4. Конкурентоспособность. Методика оценки конкурентоспособности сервисных услуг.	4.1. Изучение проблем устойчивости сервисного бизнеса. ПЗ: Практическая работа №8	12	
	4.2. Понятие конкурентоспособности. Факторы конкурентоспособности. Показатели конкурентоспособности. Маркетинговые показатели конкурентоспособности. ПЗ: Практическая работа №9 **Защита практических работ №8, 9 (Контрольная точка 2)**	12	
	4.3. Риски сервисной деятельности. Факторы экономической эффективности сервисных предприятий. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии.	14	
	4.4. Методика оценки конкурентоспособности сервисных услуг. ПЗ: Практическая работа №10 **Защита практической работы № 10 (Контрольная точка 3)** **Контрольная точка 4 (Тестирование по Разделу)**	24	
Блок 5. Методы совершенствования	5.1. Особенности хозяйственной деятельности. Управление финансовыми потоками. Бюджетирование на сервисных предприятиях. Мониторинг исполнения	12	

© РГУТИС

Особенности хозяйственной деятельности.	бюджетов. ПЗ: Практическая работа №11		— DOI 10.12737/textbook_5c10d4f2041e91.56370235. - ISBN 978-5-16-013817-6. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?pid=1864199 3.Панина, З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: практикум / З. И. Панина, М. В. Виноградова. - 2-е изд. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 244 с. - ISBN 978-5-394-01984-5. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?pid=2063301
	5.2. Стратегия развития сервисных фирм. Миссия сервисной фирмы. Анализ ситуации, в которой находится сервисная фирма. Оценка внешней среды. Оценка внутренней среды.	12	
	5.3. Изучение методов совершенствования. ПЗ: Практическая работа №12 **Защита практической работы № 11, 12. (Контрольная точка 1)**	12	
	5.4. Цели развития сервисной фирмы. Анализ кадрового аспекта сервисной фирмы.	12	
	5.5. Использование реинжиниринга. ПЗ: Практическая работа №13	12	
Блок 6. Социальные факторы стабильности. Новые направления ремонтов традиционной техники	6.1. Угрозы безопасности бизнеса сервисного предприятия в РФ. Социальные факторы стабильности. Экономическая безопасность сервисной деятельности.	12	
	6.2. Проектирование ремонтного участка сервисной компании по обслуживанию и ремонту инженерных систем объектов недвижимости. ПЗ: Практическая работа №14 **Защита практической работы № 13, 14. (Контрольная точка 2)**	12	
	6.3. Теневой сектор рынка ремонтов техники. Правовая ответственность дилера, сервисной фирмы, производителя и потребителя техники. Срок службы изделия.	12	
	6.4. Новые направления ремонтов традиционной техники. Прогноз развития сектора ремонтов техники. ПЗ: Практическая работа №15 **Защита практической работы № 15. (Контрольная точка 3)** **Контрольная точка 4 (Тестирование по Разделу)**	22	
Блок 7. Требования и особенности обслуживания инженерного, санитарно-технического оборудования и	7.1. Особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического обслуживания и коммуникаций. Требования и особенности обслуживания инженерного, санитарно-технического оборудования и коммуникаций.	14	
	7.2. Краткая характеристика состояния производственно-технологической базы (ПТБ). Методика расчета производственной	14	

© РГУТИС

коммуникаций.	программы, объема работ, численности рабочих и служащих; Выбор исходных данных для расчета производственной программы. ПЗ: Практическая работа №16 **Защита практической работы № 16. (Контрольная точка 1)**		
	7.3. Планировка производственных зон и участков; типажи предприятий, оборудования. Планировочные решения различной мощности. Основные показатели и оценка проектного решения.	14	
	7.4. Генеральный план предприятия. Порядок согласования проектной документации. Порядок проектирования. Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований. Экологические требования к размещению, проектированию и строительству предприятий сервиса. ПЗ: Практическая работа №17 **Защита практической работы № 17 (Контрольная точка 2)**	14	
Блок 8. Инфографика. Инфографическое моделирование менеджмента высокотехнологичных сервисных компаний.	8.1. Смысл и структура, цели и задачи инфографики. Моделирование. Виды моделей. Нелинейность компьютеризации моделирования. Инфографика как деятельность, как объект исследования.	14	
	8.2. Формы общественного сознания и информационные технологии деятельности. Моделирование объектов в информационно-энергетическом процессе (ИЭП) деятельности . Режимы взаимодействия в информационно-энергетическом процессе (ИЭП) деятельности. Документ как иерархический элемент ИЭП. ПЗ: Практическая работа №18	14	
	8.3. Инфографическое моделирование в прикладной сервисологии. Влияние высокотехнологичности на развитие менеджмента. Использование технологий менеджмента и управления в прикладной сервисологии. Инфографическое моделирование сервисных компаний.	14	
	8.4. Использование методов инфографического моделирования в менеджменте высокотехнологичных серсисных компаний. Инфографическое моделирование процессов управления качеством. Прикладная сервисология: использование системотехнического и комплексотехнического моделирования. ПЗ: Практическая работа №19	20	

© РГУТИС

	Защита практической работы № 18, 19 (Контрольная точка 3) **Контрольная точка 4 (Тестирование по Разделу)**		

© РГУТИС

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

№ п/п	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Содержание компетенции (индикатора достижения компетенции)	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (индикатора достижения компетенции)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (индикатора достижения компетенции) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1.	ПК-5.	Способен проводить работы по разработке услуг и сервису объектов профессиональной деятельности				
		ПК-5.1. Владеет методами проектирования услуг	Все разделы	Основные принципы и методы организации, планирования и управления проектированием услуг	Организовать процесс сервиса и выполнять проекты; проектировать процессы предоставления услуг	Навыками командной работы в проектах; выбора ресурсов и средств проекта с учетом требований потребителя
		ПК-5.2. Владеет методами ремонта и технического обслуживания объектов профессиональной деятельности		Современные методы ремонта и технического обслуживания объектов профессиональной деятельности	Организовывать ремонт и техническое обслуживание объектов профессиональной деятельности	Навыками ремонта и технического обслуживания объектов профессиональной деятельности
		ПК-5.3. Участвует в проведении работ по разработке услуг и сервису объектов профессиональной деятельности		Этапы реализации проектов различных типов, о роли каждого этапа и о содержании деятельности на каждом этапе.	Формулировать цель проекта, представлять её в виде совокупности взаимосвязанных, последовательно выполняемых задач, определять ожидаемые результаты решения выделенных задач	Методами по разработке услуг и сервису объектов профессиональной деятельности

© РГУТИС

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

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Знать основные принципы и методы организации, планирования и управления проектированием услуг; современные методы ремонта и технического обслуживания объектов профессиональной деятельности; этапы реализации проектов различных типов, о роли каждого этапа и о содержании деятельности на каждом этапе.	Защита практических работ Тестирование	Студент демонстрирует знание основных принципов и методов организации, планирования и управления проектированием услуг; современных методов ремонта и технического обслуживания объектов профессиональной деятельности; этапов реализации проектов различных типов, роли каждого этапа и содержания деятельности на каждом этапе.	Закрепление способности разрабатывать рабочую проектную и техническую документацию, оформлять законченные проектно-конструкторские работы с проверкой соответствия разрабатываемых проектов и технической документации стандартам, техническим условиям и другим нормативным документам; способности к участию в работах по экспертизе, диагностике и сервису технологических машин и оборудования
Уметь организовать процесс сервиса и выполнять проекты; проектировать процессы предоставления услуг; организовывать ремонт и техническое обслуживание объектов профессиональной деятельности; формулировать цель проекта, представлять её в виде совокупности взаимосвязанных, последовательно выполняемых задач, определять ожидаемые результаты решения выделенных задач		Студент демонстрирует умение организовывать процесс сервиса и выполнять проекты; проектировать процессы предоставления услуг; организовывать ремонт и техническое обслуживание объектов профессиональной деятельности; формулировать цель проекта, представлять её в виде совокупности взаимосвязанных, последовательно выполняемых задач, определять ожидаемые результаты решения выделенных задач	
Владеть навыками командной работы в проектах; выбора ресурсов и средств проекта с учетом требований потребителя; навыками ремонта и технического обслуживания объектов профессиональной деятельности; методами по разработке услуг и сервису объектов профессиональной деятельности		Студент демонстрирует навыки командной работы в проектах; выбора ресурсов и средств проекта с учетом требований потребителя; ремонта и технического обслуживания объектов профессиональной деятельности; владения методами по разработке услуг и сервису объектов профессиональной деятельности	

© РГУТИС

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 – тестирование (При защите практических работ и проведении итогового тестирования)

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

Критерии оценки	Оценка
выполнено верно заданий	9-10 баллов, если (90 –100)% правильных ответов
	7-8 баллов, если (70 – 89)% правильных ответов
	5-6 баллов, если (50 – 69)% правильных ответов
	0 баллов, если менее 50% правильных ответов

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

Устный опрос

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	– полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению	– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и

© РГУТИС

	профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	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
«3»	– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы	– обучающийся показывает знание основного – материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; – не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне

© РГУТИС

«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	мах 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

© РГУТИС

оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Номер семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
6	**Блок 1**. Особенности сервисной деятельности. Структура управления современной сервисной фирмой.	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.
6		Защита практической работы № 3 **(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	**Блок 2.** Основные типы сервисных предприятий.	Защита практических работ № 4, 5 **(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.
6	**Блок 1**. Особенности сервисной деятельности. Структура управления современной сервисной фирмой. **Блок 2.** Основные типы сервисных предприятий.	Тест на выявление уровня освоения теоретических знаний по разделу 1, 2 **Тестирование. Собеседование по результатам тестирования. (Контрольная точка 4)**	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 1 бал. 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.
7	**Блок 3.** Методы проектирования ремонтного участка сервисного центра. Построение	Защита практических работ № 6, 7 **(Контрольная**	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

© РГУТИС

	«контактной зоны» сервисного центра, подразделения «контактной зоны».	**точка 1)**	(в зависимости от количества вопросов в тестовом задании). Баллы начисляются от 0 до 10. Выполнение тестового задания до 30 мин.
7	**Блок 4.** Конкурентоспособность. Методика оценки конкурентоспособности сервисных услуг.	Защита практических работ № 8, 9 **(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.
7		Защита практической работы № 10 **(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.
7	**Блок 3.** Методы проектирования ремонтного участка сервисного центра. Построение «контактной зоны» сервисного центра, подразделения «контактной зоны». **Блок 4.** Конкурентоспособность. Методика оценки конкурентоспособности сервисных услуг.	Тест на выявление уровня освоения теоретических знаний по разделам 3, 4 **Тестирование. Собеседование по результатам тестирования. (Контрольная точка 4)**	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 1 бал. 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.
8	**Блок 5**. Методы совершенствования Особенности хозяйственной деятельности.	Защита практических работ № 11, 12 **(Контрольная точка 1)**	Выполняется в аудитории. Каждый студент имеет тестовое задание, состоящее из – от 5 до 10 тестовых вопросов. Правильный ответ на один вопрос оценивается от 1 до 2 баллов (в зависимости от количества вопросов в тестовом задании). Баллы начисляются от 0 до 10. Выполнение тестового задания до 30 мин.
8	**Блок 6.** Социальные факторы стабильности. Новые направления ремонтов традиционной техники.	Защита практической работы № 13, 14 **(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.

© РГУТИС

8		Защита практической работы № 15 **(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.
8	**Блок 5**. Методы совершенствования Особенности хозяйственной деятельности. **Блок 6.** Социальные факторы стабильности. Новые направления ремонтов традиционной техники.	Тест на выявление уровня освоения теоретических знаний по разделам 5, 6 **Тестирование. Собеседование по результатам тестирования. (Контрольная точка 4)**	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 1 бал. 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.
9	**Блок 7.** Требования и особенности обслуживания инженерного, санитарно-технического оборудования и коммуникаций.	Защита практической работы № 16 **(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.
9		Защита практических работ № 17 **(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.
9	**Блок 8.** Инфографика. Инфографическое моделирование менеджмента высокотехнологичных сервисных компаний.	Защита практических работ № 18, 19 **(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	**Блок 7.** Требования и особенности обслуживания инженерного, санитарно-технического оборудования и	Тест на выявление уровня освоения теоретических знаний по разделам 7, 8 **Тестирование.**	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 1 бал. Тестирование в форме письменного опроса. В ходе выполнения

© РГУТИС

	коммуникаций. **Блок 8.** Инфографика. Инфографическое моделирование менеджмента высокотехнологичных сервисных компаний.	**Собеседование по результатам тестирования. (Контрольная точка 4)**	задания необходимо выбрать правильный ответ из предложенных вариантов. При выполнении тестового задания до 30 мин и при 100% правильных ответов, дополнительно начисляется 5 баллов.

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

Блок 1. Особенности сервисной деятельности. Структура управления современной сервисной фирмой.

Контрольная точка 1.

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

1. *Какой из перечисленных признаков отвечает деятельности предприятия сервиса:*
1) единство целей предприятия;
2) наличие единого коллектива;
3) наличие прав юридического лица;
4) единая система учета и планирования;
5) наличие производственно-технического, организационного и социально-экономического единства, при единой системе планирования и учета.

2. *Какие из технических средств соответствуют требованиям выполнения услуг:*
1) производственное оборудование;
2) технологическое оборудование;
3) средства диагностики и контроля;
4) приспособления и инструмент;
5) специальное производственно-технологическое оборудование, средство контроля и диагностики, приспособления и инструмент.

3. *Какова оптимальная структура процесса оказания услуги:*
1) минимальные затраты времени на оказание услуги;
2) высокое качество оказываемых услуг;
3) минимально возможные сроки оказания услуг;
4) создание максимальных удобств клиентам;
5) процесс оказания услуги, направленный на удовлетворение потребности людей путём оказания качественных индивидуальных услуг.

4. *Какие факторы оказывают основное влияние на производственную структуру предприятия:*
1) вид деятельности;
2) уровень специализации и кооперирования;
3) структура технологического процесса выполнения услуги;
4) вид деятельности, состав производственной инфраструктуры, работы вспомогательных и обслуживающих хозяйств и служб.

5. *Какой из перечисленных компонентов характеризует производственный процесс предприятия:*
1) предмет труда;
2) средство труда;
3) труд;

© РГУТИС

4) целесообразная деятельность работника, используя при этом средства труда для воздействия на предметы труда.

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

1) технической оснащенности современной техникой;
2) нормативной потребности (нормам оснащения);
3) техническому совершенствованию использования оборудования;
4) количественному составу имеющегося оборудования.

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

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

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

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

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

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

10. *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;
   удобство размещения рабочих мест.

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

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

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

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

13. *Как определяется площадь помещения для потребителей (зала):*

1) в зависимости от входящих групп помещений;

© РГУТИС

2) числа мест потребителей;
3) оборачиваемости места в течение дня;
4) числа возможного выделения функциональных зон.

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

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

15. *Какие требования предъявляются к планировке помещений:*

1) оборудование должно размещаться в соответствии с принятой технологической схемой;
2) расположение проходов и проездов должно гарантировать удобство и безопасность работы;
3) размещение производственного, подъемно-транспортного и другого оборудования, рабочих мест, санитарно-технических и энергетических сетей, проходов и проездов должно гарантировать удобство безопасность работы, возможность перестановки при изменении технологического процесса;
4) рациональное использование площадей помещения;
предусмотрены места для руководящего инженерно-технического персонала.

16. *Какие исходные данные используют при составлении компоновочного плана предприятия:*

1) габаритные размеры здания;
2) рациональное размещение подразделений;
3) конструктивные элементы здания;
4) функциональное назначение предприятия, состав производственных участков, площадь всех помещений, размеры магистральных проездов и возможности изменения технологического процесса; компактное размещение производственных участков.

17. Из каких взаимосвязанных элементов состоит производственное помещение (здание):

1) отдельные части здания, которые определяют его структуру (фундамент, несущий остов, перекрытия ДР.):
2) части, на которые можно разделить объем здания;
3) объемно-планированных и конструкционных элементов и строительных изделий, обеспечивающих архитектурно-планировочные и объемно-пространственные решения;
4) несущих и ограждающих конструктивных элементов.

18. Какие основные параметры зданий характеризуют их объектно-планировочные решения:

1) расстояние между поперечными разбивочными осями;
2) высота этажа здания;
3) расстояние между продольными и поперечными разбивочными координационными осями и высота;
4) расстояние между продольными разбивочными осями.

19. *Контактная зона в сервисном центре – это:*

1) ремонтный цех, где сервисные инженеры диагностируют технику;
2) подразделения, осуществляющие связи с потребителями;

© РГУТИС

3) подразделение, осуществляющее связи с торговой инспекцией;
4) службы сервиса, работающие с пожарной инспекцией;

20. *Какой из перечисленных признаков отвечает деятельности предприятия сервиса:*
1) единство целей предприятия;
2) наличие единого коллектива;
3) наличие прав юридического лица;
4) единая система учета и планирования;
5) наличие производственно-технического, организационного и социально-экономического единства, при единой системе планирования и учета.

Контрольная точка 2.

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

1. *Какие сервисы называются «независимыми»:*
1) не имеющие договоров авторизации;
2) самостоятельно разрабатывающие технологии ремонтов;
3) самостоятельно выбирающие свой сектор в рынке;
4) сервисы, имеющие статус юридического лица;
5) успешные в бизнесе компании.

2. *Какие сервисы называются «фирменными»:*
1) использующие фирменные запасные части;
2) созданные производителями техники;
3) имеющие свой собственный фирменный стиль работы;
4) осуществляющие ремонт «фирменной» техники;
5) все сервисы;
6) нет такого названия.

3. *Какие сервисы называются дилерскими:*
1) созданные дилерами, торгующими техникой;
2) предоставляющие дилерские услуги по ремонту;
3) имеющие договора сервисного обслуживания с крупными дилерскими сетями;
4) нет таких сервисов;
5) торгующие техникой;
6) любая сервисная компания.

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

5. *Авторизованный сервисный центр – это:*
1) сервис, имеющий ремонтный договор с производителем техники;
2) авторские права на технологию ремонта;
3) автоматизированный контроль качества;
4) любой сервисный центр;
5) московские сервисные центры;
   заграничные сервисные центры.

© РГУТИС

Блок 2. Основные типы сервисных предприятий.

Контрольная точка 3.

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

1. *Сертификация сервисных центров – это:*
1) обязательная процедура;
2) добровольная акция;
3) незаконная акция;
4) рекламная акция;
5) бесплатная проверка;
6) покупка договора авторизации.

2. *Вторичная авторизация сервисной фирмы означает:*
1) наличие двух договоров авторизаций;
2) повторно заключенный договор авторизации;
3) аутсорсинг;
4) нет такого понятия;
5) продажа договора авторизации;
6) покупка договора авторизации.

3. *Монобрэндовый сервисный центр – это сервис, производящий ремонт:*
1) одного вида техники;
2) разной техники одного производителя;
3) с использованием одного вида запчастей;
4) используя один технологический процесс;
5) за одну среднюю стоимость;
6) путем замены техники.

4. *Мультибрэндовый сервисный центр производит ремонт:*
1) одного вида техники с использованием разных запчастей;
2) любой техники;
3) техники нескольких производителей;
4) в нескольких филиалах;
5) путем замены техники;
6) техники, купленной у разных дилеров.

5. *Что является главной задачей службы технической поддержки:*
1) обеспечение непрерывного ремонтного процесса;
2) обеспечение исправности измерительных приборов;
3) объединение информационной базы сервисных фирм;
4) выполнение сложных ремонтов;
5) обеспечение инженерных коммуникаций;
6) все технические вопросы.

6. *К подразделениям «контактной зоны» сервисной фирмы относятся:*
1) специализированные склады, филиалы;
2) отдел снабжения и центральный офис;
3) приемные пункты, call-center, ОТК;
4) охрана;
5) бухгалтерия;
6) отдел кадров.

7. *Информационно-справочная служба (call-center) сервисного центра:*
1) обеспечивает информацией отдел снабжения;
2) обеспечивает ремонтников сервисной документацией;

© РГУТИС

3) создает удобства для клиентов;
4) информирует о налоговых платежах;
5) готовит справки о зарплате;
6) ведет маркетинговые исследования.

8. *Стандартный срок выполнения заказа (ССВЗ) – означает:*
1) все ремонты выполняются в определенный срок;
2) большая часть ремонтов (80%) выполняется в определенный срок;
3) средний статистический срок ремонта техники;
4) срок ремонта каждого изделия;
5) срок заказа запасных частей;
6) обещанный клиенту срок ремонта.

9. *Какая служба является ключевым подразделением менеджмента качества:*
1) служба технического контроля;
2) служба материально-технического обеспечения;
3) линейные руководители производства;
4) служба подготовки персонала;
5) информационный отдел;
6) линейные руководители производства.

10. *Фирма-производитель – это:*
1) фирма-изготовитель запасных частей;
2) фирма, производящая ремонты техники;
3) крупная фирма (или группа фирм), производящая технику под фирменными марками;
4) рекламное название;
5) форма хозяйственной деятельности;
   такого понятия не существует.

Контрольная точка 4.

Тестирование.

Собеседование по результатам тестирования.

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

1. *Какой из перечисленных признаков отвечает деятельности предприятия сервиса:*
1) единство целей предприятия;
2) наличие единого коллектива;
3) наличие прав юридического лица;
4) единая система учета и планирования;
5) наличие производственно-технического, организационного и социально-экономического единства, при единой системе планирования и учета.

2. *Какие из технических средств соответствуют требованиям выполнения услуг:*
1) производственное оборудование;
2) технологическое оборудование;
3) средства диагностики и контроля;
4) приспособления и инструмент;
5) специальное производственно-технологическое оборудование, средство контроля и диагностики, приспособления и инструмент.

3. *Какова оптимальная структура процесса оказания услуги:*
1) минимальные затраты времени на оказание услуги;
2) высокое качество оказываемых услуг;
3) минимально возможные сроки оказания услуг;
4) создание максимальных удобств клиентам;

© РГУТИС

5) процесс оказания услуги, направленный на удовлетворение потребности людей путём оказания качественных индивидуальных услуг.

4. *Какие факторы оказывают основное влияние на производственную структуру предприятия:*

1) вид деятельности;
2) уровень специализации и кооперирования;
3) структура технологического процесса выполнения услуги;
4) вид деятельности, состав производственной инфраструктуры, работы вспомогательных и обслуживающих хозяйств и служб.

5. *Какой из перечисленных компонентов характеризует производственный процесс предприятия:*

1) предмет труда;
2) средство труда;
3) труд;
4) целесообразная деятельность работника, используя при этом средства труда для воздействия на предметы труда.

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

1) технической оснащенности современной техникой;
2) нормативной потребности (нормам оснащения);
3) техническому совершенствованию использования оборудования;
4) количественному составу имеющегося оборудования.

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

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

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

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

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

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

10. *Какие признаки характеризуют монтажную привязку оборудования:*

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

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

1) по удельной площади технологического оборудования;

© РГУТИС

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

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

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

13. *Как определяется площадь помещения для потребителей (зала):*

1) в зависимости от входящих групп помещений;
2) числа мест потребителей;
3) оборачиваемости места в течение дня;
4) числа возможного выделения функциональных зон.

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

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

15. *Какие требования предъявляются к планировке помещений:*

1) оборудование должно размещаться в соответствии с принятой технологической схемой;
2) расположение проходов и проездов должно гарантировать удобство и безопасность работы;
3) размещение производственного, подъемно-транспортного и другого оборудования, рабочих мест, санитарно-технических и энергетических сетей, проходов и проездов должно гарантировать удобство безопасность работы, возможность перестановки при изменении технологического процесса;
4) рациональное использование площадей помещения;
5) предусмотрены места для руководящего инженерно-технического персонала.

16. *Какие исходные данные используют при составлении компоновочного плана предприятия:*

1) габаритные размеры здания;
2) рациональное размещение подразделений;
3) конструктивные элементы здания;
4) функциональное назначение предприятия, состав производственных участков, площадь всех помещений, размеры магистральных проездов и возможности изменения технологического процесса; компактное размещение производственных участков.

17. Из каких взаимосвязанных элементов состоит производственное помещение (здание):

1) отдельные части здания, которые определяют его структуру (фундамент, несущий остов, перекрытия ДР.):
2) части, на которые можно разделить объем здания;

© РГУТИС

3) объемно-планированных и конструкционных элементов и строительных изделий, обеспечивающих архитектурно-планировочные и объемно-пространственные решения;
4) несущих и ограждающих конструктивных элементов.

18. Какие основные параметры зданий характеризуют их объектно-планировочные решения:
1) расстояние между поперечными разбивочными осями;
2) высота этажа здания;
3) расстояние между продольными и поперечными разбивочными координационными осями и высота;
4) расстояние между продольными разбивочными осями.

19. *Контактная зона в сервисном центре – это:*
1) ремонтный цех, где сервисные инженеры диагностируют технику;
2) подразделения, осуществляющие связи с потребителями;
3) подразделение, осуществляющее связи с торговой инспекцией;
4) службы сервиса, работающие с пожарной инспекцией;

20. *Какой из перечисленных признаков отвечает деятельности предприятия сервиса:*
1) единство целей предприятия;
2) наличие единого коллектива;
3) наличие прав юридического лица;
4) единая система учета и планирования;
5) наличие производственно-технического, организационного и социально-экономического единства, при единой системе планирования и учета.

21. *Какие сервисы называются «независимыми»:*
1) не имеющие договоров авторизации;
2) самостоятельно разрабатывающие технологии ремонтов;
3) самостоятельно выбирающие свой сектор в рынке;
4) сервисы, имеющие статус юридического лица;
5) успешные в бизнесе компании.

22. *Какие сервисы называются «фирменными»:*
1) использующие фирменные запасные части;
2) созданные производителями техники;
3) имеющие свой собственный фирменный стиль работы;
4) осуществляющие ремонт «фирменной» техники;
5) все сервисы;
6) нет такого названия.

23. *Какие сервисы называются дилерскими:*
1) созданные дилерами, торгующими техникой;
2) предоставляющие дилерские услуги по ремонту;
3) имеющие договора сервисного обслуживания с крупными дилерскими сетями;
4) нет таких сервисов;
5) торгующие техникой;
6) любая сервисная компания.

24. *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;

© РГУТИС

5) иностранные клиенты;
6) региональные клиенты.

25. *Авторизованный сервисный центр – это:*
1) сервис, имеющий ремонтный договор с производителем техники;
2) авторские права на технологию ремонта;
3) автоматизированный контроль качества;
4) любой сервисный центр;

26. *Сертификация сервисных центров – это:*
1) обязательная процедура;
2) добровольная акция;
3) незаконная акция;
4) рекламная акция;
5) бесплатная проверка;
6) покупка договора авторизации.

27. *Вторичная авторизация сервисной фирмы означает:*
1) наличие двух договоров авторизаций;
2) повторно заключенный договор авторизации;
3) аутсорсинг;
4) нет такого понятия;
5) продажа договора авторизации;
6) покупка договора авторизации.

28. *Монобрэндовый сервисный центр – это сервис, производящий ремонт:*
1) одного вида техники;
2) разной техники одного производителя;
3) с использованием одного вида запчастей;
4) используя один технологический процесс;
5) за одну среднюю стоимость;
6) путем замены техники.

29. *Мультибрэндовый сервисный центр производит ремонт:*
1) одного вида техники с использованием разных запчастей;
2) любой техники;
3) техники нескольких производителей;
4) в нескольких филиалах;
5) путем замены техники;
6) техники, купленной у разных дилеров.

30. *Что является главной задачей службы технической поддержки:*
1) обеспечение непрерывного ремонтного процесса;
2) обеспечение исправности измерительных приборов;
3) объединение информационной базы сервисных фирм;
4) выполнение сложных ремонтов;
5) обеспечение инженерных коммуникаций;
6) все технические вопросы.

31. *К подразделениям «контактной зоны» сервисной фирмы относятся:*
1) специализированные склады, филиалы;
2) отдел снабжения и центральный офис;
3) приемные пункты, call-center, ОТК;
4) охрана;
5) бухгалтерия;
6) отдел кадров.

© РГУТИС

32. *Информационно-справочная служба (call-center) сервисного центра:*
1) обеспечивает информацией отдел снабжения;
2) обеспечивает ремонтников сервисной документацией;
3) создает удобства для клиентов;
4) информирует о налоговых платежах;
5) готовит справки о зарплате;
6) ведет маркетинговые исследования.

33. *Стандартный срок выполнения заказа (ССВЗ) – означает:*
1) все ремонты выполняются в определенный срок;
2) большая часть ремонтов (80%) выполняется в определенный срок;
3) средний статистический срок ремонта техники;
4) срок ремонта каждого изделия;
5) срок заказа запасных частей;
6) обещанный клиенту срок ремонта.

34. *Какая служба является ключевым подразделением менеджмента качества:*
1) служба технического контроля;
2) служба материально-технического обеспечения;
3) линейные руководители производства;
4) служба подготовки персонала;
5) информационный отдел;
6) линейные руководители производства.

35. *Фирма-производитель – это:*
1) фирма-изготовитель запасных частей;
2) фирма, производящая ремонты техники;
3) крупная фирма (или группа фирм), производящая технику под фирменными марками;
4) рекламное название;
5) форма хозяйственной деятельности;

Блок 3. Методы проектирования ремонтного участка сервисного центра. Построение «контактной зоны» сервисного центра, подразделения «контактной зоны».

Контрольная точка 1.

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

1. *Сферой ответственности службы технической поддержки сервисной компании является:*
1) информация технического рода;
2) выполнение ремонтов техники;
3) «горячая линия» поддержки пользователей.

2. *Сеть приемных пунктов сервисной компании создается с целью:*
1) равномерной загрузки инженеров, принимающих технику в ремонт;
2) уменьшения транспортных расходов;
3) приблизить услуги к потребителю.

3. *CALL-центр сервисной компании создается с целью:*
1) создания удобств клиенту;
2) предоставления информации персоналу;
3) обучения пользователей правилам подключения техники.

4. *Основное содержание управления качеством сервисных услуг это:*
1) полностью удовлетворить все потребности потребителей;
2) управление качеством ремонта техники;

© РГУТИС

3) повышение эффективности сервисного производства.

5. *Структурное подразделение центра.*

1) Структурное подразделение предприятия - официально выделенный орган управления частью предприятия, расположенного обособленно от центрального офиса.
2) Структурное подразделение предприятия - официально выделенный орган управления частью предприятия, решающего самостоятельные задачи.
3) Структурное подразделение предприятия - официально выделенный орган управления частью предприятия: отделом, цехом, лабораторией, сектором, участком.
4) Структурное подразделение предприятия - официально выделенный орган управления частью предприятия с самостоятельными задачами, функциями и ответственностью за выполнение возложенных на него задач.
5) Структурное подразделение предприятия - официально выделенный орган управления частью предприятия с численностью от 5 до 20 человек.

6. *Положение о структурном подразделении в сервисном центре.*

1) Положение о структурном подразделении обязан разрабатывать отдел организации труда на предприятии или отдел кадров.
2) Требования к разработке положения о структурном подразделении утверждены законодательно, и им должны следовать все организации.
3) Положение о структурном подразделении утверждает Генеральный директор организации.
4) Положение о структурном подразделении является составляющей частью управленческой стратегии организации.
5) Положение о структурном подразделении определяет права и ответственность подразделения.

7. *Цели и задачи разработки положения о структурном подразделении*

1) Положение о структурном подразделении организации разрабатывается для определения порядка создания структурного подразделения.
2) Положение о структурном подразделении организации разрабатывается для определения правового положения подразделения в структуре организации.
3) Положение о структурном подразделении организации разрабатывается для определения прав и ответственности подразделения.
4) Положение о структурном подразделении организации разрабатывается для оптимизации бизнес-процессов в организации.
5) Положение о структурном подразделении организации разрабатывается для определения взаимоотношений подразделения с другими подразделениями организации.

8. *Какие сервисы называются «независимыми»:*

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

9. *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;

© РГУТИС

5) все сервисы;
6) нет такого названия.

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

11. *Авторизованный сервисный центр – это:*
1) авторские права на технологию ремонта;
2) автоматизированный контроль качества;
3) сервис, имеющий ремонтный договор с производителем техники;
4) любой сервисный центр;
5) московские сервисные центры;
6) заграничные сервисные центры.

12. *Кто оплачивает сервисному центру послегарантийный ремонт техники:*
1) торгующие организации;
2) производители;
3) владелец техники;
4) Министерство торговли;
5) страховая компания;
6) государство.

13. *Сертификация сервисных центров – это:*
1) обязательная процедура;
2) добровольная акция;
3) незаконная акция;
4) рекламная акция;
5) бесплатная проверка;
6) покупка договора авторизации.

14. *Вторичная авторизация сервисной фирмы означает:*
1) наличие двух договоров авторизаций;
2) повторно заключенный договор авторизации;
3) аутсорсинг;
4) нет такого понятия;
5) продажа договора авторизации;
6) покупка договора авторизации.

15. *Монобрэндовый сервисный центр – это сервис, производящий ремонт:*
1) одного вида техники;
2) разной техники одного производителя;
3) с использованием одного вида запчастей;
4) используя один технологический процесс;
5) за одну среднюю стоимость;
6) путем замены техники.

16. *Мультибрэндовый сервисный центр производит ремонт:*
1) одного вида техники с использованием разных запчастей;
2) любой техники;
3) техники нескольких производителей;
4) в нескольких филиалах;

© РГУТИС

5) путем замены техники;
6) техники, купленной у разных дилеров.

17. *Что является главной задачей службы технической поддержки:*
1) обеспечение исправности измерительных приборов;
2) объединение информационной базы сервисных фирм;
3) выполнение сложных ремонтов;
4) обеспечение непрерывного ремонтного процесса;
5) обеспечение инженерных коммуникаций;
6) все технические вопросы.

18. *К подразделениям «контактной зоны» сервисной фирмы относятся:*
1) специализированные склады, филиалы;
2) отдел снабжения и центральный офис;
3) приемные пункты, call-center, ОТК;
4) охрана;
5) бухгалтерия;
6) отдел кадров.

19. Сервисные фирмы создают сети приемных пунктов с целью:
1) уменьшить транспортные расходы;
2) приблизить услуги к потребителям;
3) оптимизировать численность персонала;
4) уменьшить накладные расходы;
5) ускорить сроки ремонтов;
6) повысить качество ремонта.

20. *Информационно-справочная служба (call-center) сервисного центра:*
1) обеспечивает информацией отдел снабжения;
2) обеспечивает ремонтников сервисной документацией;
3) создает удобства для клиентов;
4) информирует о налоговых платежах;
5) готовит справки о зарплате;
6) ведет маркетинговые исследования.

Блок 4. Конкурентоспособность. Методика оценки конкурентоспособности сервисных услуг.

Контрольная точка 2.

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

1. *Отдел сопутствующих продаж позволяет:*
1) избавиться от неликвидных запасных частей;
2) привлечь дополнительных клиентов;
3) занять свободные площади;
4) готовить кадры для сервиса;
5) комплектовать запчасти;
6) осуществлять исполнение договоров вторичной авторизации.

2. Мониторинг обращений клиентов в call-center позволяет:
1) изучить конкурентов;
2) классифицировать входящие звонки;
3) повышать цены;
4) снижать расценки;
5) оптимизировать работу сервисной фирмы;

© РГУТИС

6) следить за качеством услуг.

3. *Стандартный срок выполнения заказа (ССВЗ) – означает:*
1) средний статистический срок ремонта техники;
2) срок ремонта каждого изделия;
3) все ремонты выполняются в определенный срок;
4) большая часть ремонтов (80%) выполняется в определенный срок;
5) срок заказа запасных частей;
6) обещанный клиенту срок ремонта.

4. *Какая служба является ключевым подразделением менеджмента качества:*
1) служба материально-технического обеспечения;
2) линейные руководители производства;
3) служба подготовки персонала;
4) служба технического контроля;
5) информационный отдел;
6) линейные руководители производства.

5. *Сервисная инструкция (Service Manual) является:*
1) пособием по эксплуатации техники;
2) пособием по установке и подключению техники;
3) описанием изделия;
4) основным документом технической поддержки ремонтов;
5) перечнем сервисных центров;
6) гарантийным талоном.

6. *Сервис-менеджер – это:*
1) технический специалист по сервису;
2) лицо, отвечающее за составление отчетов;
3) главный специалист по ремонту;
4) администратор-распорядитель.
5) должностное лицо в торговом представительстве производителя техники;
6) организатор ремонтов в сервисном центре;

7. *Закон о защите прав потребителей (ЗЗПП) дает определение понятия «потребитель»:*
1) как владельца техники;
2) как потенциального покупателя;
3) с точки зрения сроков, в течение которых данный закон его защищает;
4) с точки зрения защиты от произвола властей;
5) с точки зрения защиты от воровства;
6) с точки зрения защиты от недобросовестных дилеров.

8. *Срок годности (согласно ст. 472 ГК) – это срок по истечении которого:*
1) товар считается не ремонтопригодным;
2) товар можно отремонтировать;
3) товар считается непригодным для использования;
4) с товаром нужно провести регламентные работы;
5) товар надо сдать дилеру;
6) сделать trade-in.

9. *Контактная зона в сервисном центре – это:*
1) подразделение, осуществляющее связи с торговой инспекцией;
2) службы сервиса, работающие с пожарной инспекцией;
3) ремонтный цех, где сервисные инженеры диагностируют технику;
4) подразделения, осуществляющие связи с потребителями;

© РГУТИС

5) подразделения, обслуживающие льготников;
6) приемные пункты.

10. Рентабельность сервисного предприятия составляет:
1) сервисные предприятия нерентабельны и финансируются за счет фирмы-производителя;
2) сервисы убыточны;
3) свыше 10%;
4) около 50%;
5) свыше 80%;
6) свыше 100%.

Контрольная точка 3.

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

1. *Бюджет второго уровня сервисной фирмы – это:*
1) бюджет расходов;
2) бюджет следующего за текущим месяца;
3) бюджет уровня подразделений фирмы;
4) бюджет доходов;
5) бюджет следующего полугодия;
6) нет такого понятия.

2. *Бюджетирование на сервисном предприятии – это:*
1) расчет заработной платы и премий для основного производственного персонала;
2) процесс составления и принятия бюджетов и контроль за их исполнением;
3) оформление заявок на поставку ЗИП;
4) расчет платежей по закупке ЗИП;
5) составление отчета об исполнении бюджета прошедшего месяца;
6) бюджет доходов.

3. *Расценки на выполнение работ в сервисном центре должны быть:*
1) высокими, чтобы получать больше прибыли;
2) согласованы с производителем техники;
3) низкими, чтобы привлекать больше клиентов;
4) позволяющими окупить затраты, получить прибыль и быть конкурентоспособными;
5) согласованы с торговой инспекцией;
6) сопоставимы с ценой изделия.

4. *Отчеты о выполненных гарантийных ремонтах предоставляются сервисным предприятием фирме-производителю с использованием следующего программного обеспечения:*
1) электронных таблиц Excel;
2) по согласованию сторон;
3) разработанного в сервисном предприятии;
4) предоставленного фирмой-производителем;
5) произвольного;
6) разработанного исключительно в стране фирмы-производителя.

5. *Условно-постоянные затраты – это:*
1) постоянные расценки на ремонты;
2) затраты на охрану;
3) постоянная заработная плата персонала;
4) арендные платежи;

© РГУТИС

5) затраты на коммунальные услуги;
6) затраты на рекламу.

Контрольная точка 4.

Тестирование.

Собеседование по результатам тестирования.

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

1. *Сферой ответственности службы технической поддержки сервисной компании является:*
1) информация технического рода;
2) выполнение ремонтов техники;
3) «горячая линия» поддержки пользователей.

2. *Сеть приемных пунктов сервисной компании создается с целью:*
1) равномерной загрузки инженеров, принимающих технику в ремонт;
2) уменьшения транспортных расходов;
3) приблизить услуги к потребителю.

3. *CALL-центр сервисной компании создается с целью:*
1) создания удобств клиенту;
2) предоставления информации персоналу;
3) обучения пользователей правилам подключения техники.

4. *Основное содержание управления качеством сервисных услуг это:*
1) полностью удовлетворить все потребности потребителей;
2) управление качеством ремонта техники;
3) повышение эффективности сервисного производства.

5. *Структурное подразделение центра.*
1) Структурное подразделение предприятия - официально выделенный орган управления частью предприятия, расположенного обособленно от центрального офиса.
2) Структурное подразделение предприятия - официально выделенный орган управления частью предприятия, решающего самостоятельные задачи.
3) Структурное подразделение предприятия - официально выделенный орган управления частью предприятия: отделом, цехом, лабораторией, сектором, участком.
4) Структурное подразделение предприятия - официально выделенный орган управления частью предприятия с самостоятельными задачами, функциями и ответственностью за выполнение возложенных на него задач.
5) Структурное подразделение предприятия - официально выделенный орган управления частью предприятия с численностью от 5 до 20 человек.

6. *Положение о структурном подразделении в сервисном центре.*
1) Положение о структурном подразделении обязан разрабатывать отдел организации труда на предприятии или отдел кадров.
2) Требования к разработке положения о структурном подразделении утверждены законодательно, и им должны следовать все организации.
3) Положение о структурном подразделении утверждает Генеральный директор организации.
4) Положение о структурном подразделении является составляющей частью управленческой стратегии организации.
5) Положение о структурном подразделении определяет права и ответственность подразделения.

© РГУТИС

7. *Цели и задачи разработки положения о структурном подразделении*

1) Положение о структурном подразделении организации разрабатывается для определения порядка создания структурного подразделения.
2) Положение о структурном подразделении организации разрабатывается для определения правового положения подразделения в структуре организации.
3) Положение о структурном подразделении организации разрабатывается для определения прав и ответственности подразделения.
4) Положение о структурном подразделении организации разрабатывается для оптимизации бизнес-процессов в организации.
5) Положение о структурном подразделении организации разрабатывается для определения взаимоотношений подразделения с другими подразделениями организации.

8. *Какие сервисы называются «независимыми»:*

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

9. *Какие сервисы называются «фирменными»:*

1) использующие фирменные запасные части;
2) созданные производителями техники;
3) имеющие свой собственный фирменный стиль работы;
4) осуществляющие ремонт «фирменной» техники;
5) все сервисы;
6) нет такого названия.

10. *Корпоративные клиенты - это:*

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

11. *Авторизованный сервисный центр – это:*

1) авторские права на технологию ремонта;
2) автоматизированный контроль качества;
3) сервис, имеющий ремонтный договор с производителем техники;
4) любой сервисный центр;
5) московские сервисные центры;
6) заграничные сервисные центры.

12. *Кто оплачивает сервисному центру послегарантийный ремонт техники:*

1) торгующие организации;
2) производители;
3) владелец техники;
4) Министерство торговли;
5) страховая компания;
6) государство.

13. *Сертификация сервисных центров – это:*

1) обязательная процедура;

© РГУТИС

2) добровольная акция;
3) незаконная акция;
4) рекламная акция;
5) бесплатная проверка;
6) покупка договора авторизации.

14. *Вторичная авторизация сервисной фирмы означает:*
1) наличие двух договоров авторизаций;
2) повторно заключенный договор авторизации;
3) аутсорсинг;
4) нет такого понятия;
5) продажа договора авторизации;
6) покупка договора авторизации.

15. *Монобрэндовый сервисный центр – это сервис, производящий ремонт:*
1) одного вида техники;
2) разной техники одного производителя;
3) с использованием одного вида запчастей;
4) используя один технологический процесс;
5) за одну среднюю стоимость;
6) путем замены техники.

16. *Мультибрэндовый сервисный центр производит ремонт:*
1) одного вида техники с использованием разных запчастей;
2) любой техники;
3) техники нескольких производителей;
4) в нескольких филиалах;
5) путем замены техники;
6) техники, купленной у разных дилеров.

17. *Что является главной задачей службы технической поддержки:*
1) обеспечение исправности измерительных приборов;
2) объединение информационной базы сервисных фирм;
3) выполнение сложных ремонтов;
4) обеспечение непрерывного ремонтного процесса;
5) обеспечение инженерных коммуникаций;
6) все технические вопросы.

18. *К подразделениям «контактной зоны» сервисной фирмы относятся:*
1) специализированные склады, филиалы;
2) отдел снабжения и центральный офис;
3) приемные пункты, call-center, ОТК;
4) охрана;
5) бухгалтерия;
6) отдел кадров.

19. Сервисные фирмы создают сети приемных пунктов с целью:
1) уменьшить транспортные расходы;
2) приблизить услуги к потребителям;
3) оптимизировать численность персонала;
4) уменьшить накладные расходы;
5) ускорить сроки ремонтов;
6) повысить качество ремонта.

20. *Информационно-справочная служба (call-center) сервисного центра:*
1) обеспечивает информацией отдел снабжения;

© РГУТИС

2) обеспечивает ремонтников сервисной документацией;
3) создает удобства для клиентов;
4) информирует о налоговых платежах;
5) готовит справки о зарплате;
6) ведет маркетинговые исследования.

21. *Отдел сопутствующих продаж позволяет:*
1) избавиться от неликвидных запасных частей;
2) привлечь дополнительных клиентов;
3) занять свободные площади;
4) готовить кадры для сервиса;
5) комплектовать запчасти;
6) осуществлять исполнение договоров вторичной авторизации.

22. Мониторинг обращений клиентов в call-center позволяет:
1) изучить конкурентов;
2) классифицировать входящие звонки;
3) повышать цены;
4) снижать расценки;
5) оптимизировать работу сервисной фирмы;
6) следить за качеством услуг.

23. *Стандартный срок выполнения заказа (ССВЗ) – означает:*
1) средний статистический срок ремонта техники;
2) срок ремонта каждого изделия;
3) все ремонты выполняются в определенный срок;
4) большая часть ремонтов (80%) выполняется в определенный срок;
5) срок заказа запасных частей;
6) обещанный клиенту срок ремонта.

24. *Какая служба является ключевым подразделением менеджмента качества:*
1) служба материально-технического обеспечения;
2) линейные руководители производства;
3) служба подготовки персонала;
4) служба технического контроля;
5) информационный отдел;
6) линейные руководители производства.

25. *Сервисная инструкция (Service Manual) является:*
1) пособием по эксплуатации техники;
2) пособием по установке и подключению техники;
3) описанием изделия;
4) основным документом технической поддержки ремонтов;
5) перечнем сервисных центров;
6) гарантийным талоном.

26. *Сервис-менеджер – это:*
1) технический специалист по сервису;
2) лицо, отвечающее за составление отчетов;
3) главный специалист по ремонту;
4) администратор-распорядитель.
5) должностное лицо в торговом представительстве производителя техники;
6) организатор ремонтов в сервисном центре;

27. *Закон о защите прав потребителей (ЗЗПП) дает определение понятия «потребитель»:*

© РГУТИС

1) как владельца техники;
2) как потенциального покупателя;
3) с точки зрения сроков, в течение которых данный закон его защищает;
4) с точки зрения защиты от произвола властей;
5) с точки зрения защиты от воровства;
6) с точки зрения защиты от недобросовестных дилеров.

28. *Срок годности (согласно ст. 472 ГК) – это срок по истечении которого:*
1) товар считается не ремонтопригодным;
2) товар можно отремонтировать;
3) товар считается непригодным для использования;
4) с товаром нужно провести регламентные работы;
5) товар надо сдать дилеру;
6) сделать trade-in.

29. *Контактная зона в сервисном центре – это:*
1) подразделение, осуществляющее связи с торговой инспекцией;
2) службы сервиса, работающие с пожарной инспекцией;
3) ремонтный цех, где сервисные инженеры диагностируют технику;
4) подразделения, осуществляющие связи с потребителями;
5) подразделения, обслуживающие льготников;
6) приемные пункты.

30. Рентабельность сервисного предприятия составляет:
1) сервисные предприятия нерентабельны и финансируются за счет фирмы-производителя;
2) сервисы убыточны;
3) свыше 10%;
4) около 50%;
5) свыше 80%;
6) свыше 100%.

31. *Бюджет второго уровня сервисной фирмы – это:*
1) бюджет расходов;
2) бюджет следующего за текущим месяца;
3) бюджет уровня подразделений фирмы;
4) бюджет доходов;
5) бюджет следующего полугодия;
6) нет такого понятия.

32. *Бюджетирование на сервисном предприятии – это:*
1) расчет заработной платы и премий для основного производственного персонала;
2) процесс составления и принятия бюджетов и контроль за их исполнением;
3) оформление заявок на поставку ЗИП;
4) расчет платежей по закупке ЗИП;
5) составление отчета об исполнении бюджета прошедшего месяца;
6) бюджет доходов.

33. *Расценки на выполнение работ в сервисном центре должны быть:*
1) высокими, чтобы получать больше прибыли;
2) согласованы с производителем техники;
3) низкими, чтобы привлекать больше клиентов;
4) позволяющими окупить затраты, получить прибыль и быть конкурентоспособными;
5) согласованы с торговой инспекцией;
6) сопоставимы с ценой изделия.

© РГУТИС

34. *Отчеты о выполненных гарантийных ремонтах предоставляются сервисным предприятием фирме-производителю с использованием следующего программного обеспечения:*

1) электронных таблиц Excel;
2) по согласованию сторон;
3) разработанного в сервисном предприятии;
4) предоставленного фирмой-производителем;
5) произвольного;
6) разработанного исключительно в стране фирмы-производителя.

35. *Условно-постоянные затраты – это:*

1) постоянные расценки на ремонты;
2) затраты на охрану;
3) постоянная заработная плата персонала;
4) арендные платежи;
5) затраты на коммунальные услуги;
6) затраты на рекламу.

Блок 5. Методы совершенствования. Особенности хозяйственной деятельности. Контрольная точка 1.

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

1. *Бюджет.*

1) Бюджет – это таблица, в которую заносятся данные о фактических доходах и расходах организации.
2) Бюджет – это таблица, в которую заносятся данные об использовании различных ресурсов организации.
3) Бюджет – это план работы организации, сформулированный в количественных и стоимостных показателях, отражающих использование различных ресурсов.
4) Бюджет – это план работы организации, отражающий наличие и использование различных ресурсов.
5) Бюджет – это таблица, в которую заносятся данные о планируемых доходах и расходах организации.

2. *Бюджетирование.*

1) Бюджетирование – это процесс разработки таблиц, включающих данные об использовании ресурсов организации.
2) Бюджетирование – это процесс подготовки данных об использовании ресурсов организации.
3) Бюджетирование – это процесс составления бюджетов для структурных подразделений организации и контроль за их исполнением.
4) Бюджетирование – это процесс составления и принятия бюджетов и контроль за их исполнением.
5) Бюджетирование – это процесс составления бюджетов по направлениям деятельности организации и контроль за их исполнением.

3. *Цели и задачи бюджетирования.*

1) Рациональное использование различных ресурсов организации.
2) Минимизация рисков организации.
3) Планирование финансово-хозяйственной деятельности организации.
4) Оптимизация финансовой дисциплины в организации.
5) Прогнозирование финансовых последствий управленческих решений.

© РГУТИС

4. Виды бюджетов.

1) Годовые, полугодовые, квартальные бюджеты.
2) Плановые и фактические бюджеты.
3) Бюджеты доходов и бюджеты расходов.
4) Основные, операционные, вспомогательные бюджеты.
5) Бюджеты по направлениям деятельности и по структурным подразделениям организации.

5. *Формирование финансовой структуры организации.*

1) Формирование финансовой структуры - определение объектов, по которым будет вестись планирование и анализ бюджетов.
2) Формирование финансовой структуры - определение центров доходов.
3) Формирование финансовой структуры - определение центров затрат.
4) Формирование финансовой структуры - определение центров финансовой ответственности.
5) Формирование финансовой структуры происходит одновременно с формированием организационно-управленческой структуры.

Блок 6. Социальные факторы стабильности. Новые направления ремонтов традиционной техники.

Контрольная точка 2.

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

1. *Место бюджетирования в информационном пространстве организации.*

1) Бюджетирование – один из блоков корпоративной информационной системы.
2) Бюджетироавние – компонент электронного документооборота.
3) Корпоративная информационная система позволяет разработать несколько вариантов бюджета.
4) Бюджетирование – один из инструментов информационного менеджмента организации.
5) Электронный документооборот – один из инструментов бюджетирования.

2. *Бюджет доходов и расходов организации.*

1) Бюджет доходов и расходов разрабатывается для отдельных направлений деятельности организации.
2) Бюджет доходов и расходов разрабатывается для структурных подразделений организации.
3) Бюджет доходов и расходов предприятия сервиса отражает величину притока и оттока денежных средств, т.к. доход совпадает с притоком денежных средств, а расход – с оттоком.
4) Бюджет доходов и расходов предприятия сервиса не отражает величину притока и оттока денежных средств, т.к. доход не совпадает с притоком денежных средств, а расход – с оттоком.
5) Бюджет доходов и расходов отражает величину притока и оттока денежных средств организации.

3. *Бюджет движения денежных средств организации.*

1) Бюджет движения денежных средств разрабатывается для отдельных направлений деятельности организации.
2) Бюджет движения денежных средств разрабатывается для структурных подразделений организации.

© РГУТИС

3) Бюджет движения денежных средств предприятия сервиса отражает величину доходов и расходов, т.к. доход совпадает с притоком денежных средств, а расход – с оттоком.
4) Бюджет движения денежных средств предприятия сервиса не отражает величину доходов и расходов, т.к. доход не совпадает с притоком денежных средств, а расход – с оттоком.
5) Бюджет движения денежных средств отражает величину доходов и расходов организации.

4. *Этапы постановки бюджетирования на предприятии сервиса.*

1) – Приобретение компьютеров
- установка программного обеспечения
- обучение персонала.
2) – Разработка бюджетного регламента
- обучение персонала экономического отдела
- стимулирование руководителей за достижение плановых показателей.
3) – Анализ исполнения бюджетов за прошедший период
- издание приказа о внедрении бюджетирования
- стимулирование руководителей за достижение плановых показателей.
4) –Определение центров финансовой ответственности
- разработка бюджетного регламента
- анализ отклонений фактических показателей бюджета от плановых.
5) –Проведение мероприятий по разъяснению целей и задач бюджетирования
- анализ стоимости систем бюджетирования на рынке
- установка программного обеспечения.

5. *Особенности бюджетирования на предприятии сервиса.*

1) В систему бюджетов не следует включать гарантийные ремонты, т.к. они бесплатны для клиентов.
2) Процесс бюджетирования следует начинать с определения стоимости ЗИП, поступающих от фирм-производителей в счет компенсации за гарантийные ремонты.
3) Процесс бюджетирования следует начинать с определения доходов от различных видов деятельности, в т.ч. внутри каждого периода бюджетирования.
4) Направления деятельности имеют различную рентабельность, поэтому для достижения сбалансированности бюджетных показателей необходимо несколько итераций, позволяющих «свести» профицитный бюджет, в т.ч. внутри каждого периода бюджетирования.
5) Для разработки бюджетов могут использоваться электронные таблицы.

Контрольная точка 3.

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

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

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

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

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

© РГУТИС

3. *CALL-центр сервисной компании создается с целью:*
1) создания удобств клиенту;
2) предоставления информации персоналу;
3) обучения пользователей правилам подключения техники.

4. *Основное содержание управления качеством сервисных услуг это:*
1) полностью удовлетворить все потребности потребителей;
2) управление качеством ремонта техники;
3) повышение эффективности сервисного производства.

5. *Положение о структурном подразделении в сервисном центре.*
1) Положение о структурном подразделении обязан разрабатывать отдел организации труда на предприятии или отдел кадров.
2) Требования к разработке положения о структурном подразделении утверждены законодательно, и им должны следовать все организации.
3) Положение о структурном подразделении утверждает Генеральный директор организации.
4) Положение о структурном подразделении является составляющей частью управленческой стратегии организации.

Положение о структурном подразделении определяет права и ответственность подразделения.

Контрольная точка 4.

Тестирование.

Собеседование по результатам тестирования.

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

1. *Бюджет.*
1) Бюджет – это таблица, в которую заносятся данные о фактических доходах и расходах организации.
2) Бюджет – это таблица, в которую заносятся данные об использовании различных ресурсов организации.
3) Бюджет – это план работы организации, сформулированный в количественных и стоимостных показателях, отражающих использование различных ресурсов.
4) Бюджет – это план работы организации, отражающий наличие и использование различных ресурсов.
5) Бюджет – это таблица, в которую заносятся данные о планируемых доходах и расходах организации.

2. *Бюджетирование.*
1) Бюджетирование – это процесс разработки таблиц, включающих данные об использовании ресурсов организации.
2) Бюджетирование – это процесс подготовки данных об использовании ресурсов организации.
3) Бюджетирование – это процесс составления бюджетов для структурных подразделений организации и контроль за их исполнением.
4) Бюджетирование – это процесс составления и принятия бюджетов и контроль за их исполнением.
5) Бюджетирование – это процесс составления бюджетов по направлениям деятельности организации и контроль за их исполнением.

3. *Цели и задачи бюджетирования.*
1) Рациональное использование различных ресурсов организации.

© РГУТИС

2) Минимизация рисков организации.
3) Планирование финансово-хозяйственной деятельности организации.
4) Оптимизация финансовой дисциплины в организации.
5) Прогнозирование финансовых последствий управленческих решений.

4. Виды бюджетов.

1) Годовые, полугодовые, квартальные бюджеты.
2) Плановые и фактические бюджеты.
3) Бюджеты доходов и бюджеты расходов.
4) Основные, операционные, вспомогательные бюджеты.
5) Бюджеты по направлениям деятельности и по структурным подразделениям организации.

5. *Формирование финансовой структуры организации.*

1) Формирование финансовой структуры - определение объектов, по которым будет вестись планирование и анализ бюджетов.
2) Формирование финансовой структуры - определение центров доходов.
3) Формирование финансовой структуры - определение центров затрат.
4) Формирование финансовой структуры - определение центров финансовой ответственности.
5) Формирование финансовой структуры происходит одновременно с формированием организационно-управленческой структуры.

6. *Место бюджетирования в информационном пространстве организации.*

1) Бюджетирование – один из блоков корпоративной информационной системы.
2) Бюджетироавние – компонент электронного документооборота.
3) Корпоративная информационная система позволяет разработать несколько вариантов бюджета.
4) Бюджетирование – один из инструментов информационного менеджмента организации.
5) Электронный документооборот – один из инструментов бюджетирования.

7. *Бюджет доходов и расходов организации.*

1) Бюджет доходов и расходов разрабатывается для отдельных направлений деятельности организации.
2) Бюджет доходов и расходов разрабатывается для структурных подразделений организации.
3) Бюджет доходов и расходов предприятия сервиса отражает величину притока и оттока денежных средств, т.к. доход совпадает с притоком денежных средств, а расход – с оттоком.
4) Бюджет доходов и расходов предприятия сервиса не отражает величину притока и оттока денежных средств, т.к. доход не совпадает с притоком денежных средств, а расход – с оттоком.
5) Бюджет доходов и расходов отражает величину притока и оттока денежных средств организации.

8. *Бюджет движения денежных средств организации.*

1) Бюджет движения денежных средств разрабатывается для отдельных направлений деятельности организации.
2) Бюджет движения денежных средств разрабатывается для структурных подразделений организации.
3) Бюджет движения денежных средств предприятия сервиса отражает величину доходов и расходов, т.к. доход совпадает с притоком денежных средств, а расход – с оттоком.

© РГУТИС

4) Бюджет движения денежных средств предприятия сервиса не отражает величину доходов и расходов, т.к. доход не совпадает с притоком денежных средств, а расход – с оттоком.
5) Бюджет движения денежных средств отражает величину доходов и расходов организации.

9. *Этапы постановки бюджетирования на предприятии сервиса.*

1) Приобретение компьютеров
   - установка программного обеспечения
   - обучение персонала.
2) – Разработка бюджетного регламента
   - обучение персонала экономического отдела
   - стимулирование руководителей за достижение плановых показателей.
3) – Анализ исполнения бюджетов за прошедший период
   - издание приказа о внедрении бюджетирования
   - стимулирование руководителей за достижение плановых показателей.
4) –Определение центров финансовой ответственности
   - разработка бюджетного регламента
   - анализ отклонений фактических показателей бюджета от плановых.
5) –Проведение мероприятий по разъяснению целей и задач бюджетирования
   - анализ стоимости систем бюджетирования на рынке
   - установка программного обеспечения.

10. *Особенности бюджетирования на предприятии сервиса.*

1) В систему бюджетов не следует включать гарантийные ремонты, т.к. они бесплатны для клиентов.
2) Процесс бюджетирования следует начинать с определения стоимости ЗИП, поступающих от фирм-производителей в счет компенсации за гарантийные ремонты.
3) Процесс бюджетирования следует начинать с определения доходов от различных видов деятельности, в т.ч. внутри каждого периода бюджетирования.
4) Направления деятельности имеют различную рентабельность, поэтому для достижения сбалансированности бюджетных показателей необходимо несколько итераций, позволяющих «свести» профицитный бюджет, в т.ч. внутри каждого периода бюджетирования.
5) Для разработки бюджетов могут использоваться электронные таблицы.

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

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

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

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

13. *CALL-центр сервисной компании создается с целью:*

1) создания удобств клиенту;
2) предоставления информации персоналу;
3) обучения пользователей правилам подключения техники.

14. *Основное содержание управления качеством сервисных услуг это:*

1) полностью удовлетворить все потребности потребителей;
2) управление качеством ремонта техники;

© РГУТИС

3) повышение эффективности сервисного производства.

15. *Положение о структурном подразделении в сервисном центре.*

1) Положение о структурном подразделении обязан разрабатывать отдел организации труда на предприятии или отдел кадров.
2) Требования к разработке положения о структурном подразделении утверждены законодательно, и им должны следовать все организации.
3) Положение о структурном подразделении утверждает Генеральный директор организации.
4) Положение о структурном подразделении является составляющей частью управленческой стратегии организации.
5) Положение о структурном подразделении определяет права и ответственность подразделения.

Блок 7. Требования и особенности обслуживания инженерного, санитарно-технического оборудования и коммуникаций.

Контрольная точка 1.

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

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

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

2. *Основное содержание управления качеством сервисных услуг это:*

1) полностью удовлетворить все потребности потребителей;
2) управление качеством ремонта техники;
3) повышение эффективности сервисного производства.

3. *Вспомогательное оборудование и оснащение сервисного центра это:*

1) оборудование, используемое при вспомогательных операциях;
2) оборудование для автоматизации ремонта;
3) оборудование не используемое непосредственно в ремонтных операциях.

4. *Сервисные инструкции это:*

1) основной документ, определяющий методику и порядок ремонта техники;
2) пособие по подключению и эксплуатации техники;
3) пособие по настройке сервисных функций.

5. *Сводный отчет сервисной компании составляется:*

1) по унифицированной для всех производителей форме;
2) строго в соответствии с договором авторизации;
3) в произвольной форме.

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

1) технической оснащенности современной техникой;
2) нормативной потребности (нормам оснащения);
3) техническому совершенствованию использования оборудования;
4) количественному составу имеющегося оборудования.

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

1) годовая трудоёмкость и вид выполняемых работ;
2) количество рабочих мест;
3) вид выполняемых услуг;

© РГУТИС

4) число смен работы;
5) фонд времени работы.

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

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

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

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

10. *Какие признаки характеризуют монтажную привязку оборудования:*

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

Контрольная точка 2

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

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

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

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

13. *Как определяется площадь помещения для потребителей (зала):*

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

14. *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;

© РГУТИС

4) количеством современных видов оборудования.

15. *Какие требования предъявляются к планировке помещений:*

1) оборудование должно размещаться в соответствии с принятой технологической схемой;
2) расположение проходов и проездов должно гарантировать удобство и безопасность работы;
3) размещение производственного, подъемно-транспортного и другого оборудования, рабочих мест, санитарно-технических и энергетических сетей, проходов и проездов должно гарантировать удобство безопасность работы, возможность перестановки при изменении технологического процесса;
4) рациональное использование площадей помещения;
5) предусмотрены места для руководящего инженерно-технического персонала.

Контрольная точка 3

16. *Документ.*

1) Документ – это информация, представленная на бумажном носителе.
2) Документ – это информация, представленная на бумажном носителе, заверенная подписью уполномоченного лица и печатью организации.
3) Документ – это информация, представленная на электронном носителе, заверенная электронно-цифровой подписью.
4) Документ – это информация, представленная в определенной форме на определенных носителях.
5) Документ – это информация, касающаяся деятельности организации и представленная на определенных носителях.

17. *Документооборот.*

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.
5) Документооборот – это движение документов, являющихся составляющей частью бизнес-процессов в организации.

18. *Информационный менеджмент.*

1. Информационный менеджмент – это правила оптимизации корпоративного регулирования.
2. Информационный менеджмент – это правила передачи информации в организации.
3. Информационный менеджмент – это внедрение новых информационных технологий в организации.
4. Информационный менеджмент – это концепция управления бизнес-процессами в организации на основе единого информационного пространства.
5. Информационный менеджмент – это планирование развития информационных технологий и повышения эффективности капиталовложений в автоматизацию бизнес-процессов.

19. *Особенности бумажных и электронных документов.*

1. Только бумажные документы имеют юридическую силу, т.к. они заверены подписью уполномоченного лица и печатью организации.

© РГУТИС

2. При обмене документами в распределенной структуре бизнес-процессов следует использовать электронные документы, т.к. скорость доставки электронных документов выше.
3. При длительной работе с электронными документами наблюдается высокая утомляемость, поэтому руководителям следует использовать бумажные документы.
4. Организация справочно-информационных систем на предприятии основана на использовании электронной базы данных.
5. Информационная безопасность и защита информации выше при работе с электронными документами.

20. *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.
5) В распределенной структуре бизнес-процессов следует осуществлять централизованный контроль за прохождением информации, т.к. в каждом подразделении существует свой поток документов.

21. *Предпосылки перехода организации на электронный документооборот.*

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

22. *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.
5) Повышение достоверности информации в организации.

23. *Задачи внедрения электронного документооборота в организации.*

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

24. *Электронный документооборот и корпоративная информационная система.*

1) Система электронного документооборота интегрируется с бизнес-приложениями корпоративной информационной системы и является ее составляющей.

© РГУТИС

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.
5) Российский рынок систем электронного документооборота находится в стадии формирования, поэтому блок документооборота в корпоративной информационной системе необходимо разрабатывать самостоятельно.

25. *Организационно-управленческая структура сервисного центра.*

1) Отдел технической поддержки является структурным подразделением производственного филиала.
2) Производственный филиал получает технику, принятую в ремонт на приемном пункте.
3) Склад ЗИП работает на основе заявок производственного филиала.
4) В сервисном центре формируются блоки производственный. Обеспечивающий, инфраструктурный.
5) Обеспечивающие структурные подразделения сервисного центра создают информационные потоки для оптимального функционирования производственного филиала.

26. *Структурное подразделение сервисного центра.*

1) Структурное подразделение предприятия - официально выделенный орган управления частью предприятия, расположенного обособленно от центрального офиса.
2) Структурное подразделение предприятия - официально выделенный орган управления частью предприятия, решающего самостоятельные задачи.
3) Структурное подразделение предприятия - официально выделенный орган управления частью предприятия: отделом, цехом, лабораторией, сектором, участком.
4) Структурное подразделение предприятия - официально выделенный орган управления частью предприятия с самостоятельными задачами, функциями и ответственностью за выполнение возложенных на него задач.
5) Структурное подразделение предприятия - официально выделенный орган управления частью предприятия с численностью от 5 до 20 человек.

27. *Положение о структурном подразделении в сервисном центре.*

1) Положение о структурном подразделении обязан разрабатывать отдел организации труда на предприятии или отдел кадров.
2) Требования к разработке положения о структурном подразделении утверждены законодательно, и им должны следовать все организации.
3) Положение о структурном подразделении утверждает Генеральный директор организации.
4) Положение о структурном подразделении является составляющей частью управленческой стратегии организации.
5) Положение о структурном подразделении определяет права и ответственность подразделения.

28. *Цели и задачи разработки положения о структурном подразделении*

1) Положение о структурном подразделении организации разрабатывается для определения порядка создания структурного подразделения.

© РГУТИС

2) Положение о структурном подразделении организации разрабатывается для определения правового положения подразделения в структуре организации.
3) Положение о структурном подразделении организации разрабатывается для определения прав и ответственности подразделения.
4) Положение о структурном подразделении организации разрабатывается для оптимизации бизнес-процессов в организации.
5) Положение о структурном подразделении организации разрабатывается для определения взаимоотношений подразделения с другими подразделениями организации.

29. *Развитие информационных систем: особенности российского рынка.*

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

30. *ERP-системы*

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

31. *CRM-системы.*

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

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

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

33. *Принципы выбора корпоративной информационной системы (КИС) по архитектуре системы.*

© РГУТИС

1) На предприятии сервиса целесообразно использовать КИС с файл-серверной архитектурой, т.к. персоналу приемного пункта необходим доступ к общей базе данных.
2) На предприятии сервиса целесообразно использовать КИС с клиент-серверной архитектурой, т.к. это разграничивает права пользователей и уменьшает время обработки процедур.
3) На предприятии сервиса целесообразно использовать КИС закрытых стандартов, которые не позволяют самостоятельно вносить изменения в систему.
4) Деятельность предприятия сервиса имеет специфику, отличающую его от производственного и торгового предприятия, поэтому необходимо внедрять специализированные модификации стандартных КИС.
5) На предприятии сервиса целесообразно использовать КИС открытых стандартов, т.к. в этом случае создается единое информационное пространство ля всего предприятия.

34. *Цели внедрения корпоративной информационной системы (КИС)*

1) Поддержка распределенной структуры бизнеса.
2) Снижение складских запасов.
3) Создание механизмов контроля над ключевыми бизнес-процессами.
4) Достижение финансовой прозрачности и повышение управляемости бизнес-процессов.
5) Увеличение стоимости и инвестиционной привлекательности бизнеса.

35. *Эффективность внедрения корпоративной информационной системы (КИС).*

1) Показатели эффективности могут быть противоречивыми (снижение складских запасов приведет к потере скидок от поставщиков), поэтому нужно использовать КИС только в отдельных сферах деятельности предприятия.
2) Для уменьшения срока окупаемости КИС необходимо использовать ее во всех сферах деятельности предприятия.
3) Для уменьшения срока окупаемости КИС нужно приобретать менее дорогие системы.
4) КИС является составляющей частью информационного менеджмента, поэтому для повышения эффективности использования системы необходимо совершенствование бизнес-процессов на предприятии.
5) Эффективному внедрению КИС препятствует психологический барьер сотрудников, поэтому для уменьшения срока окупаемости КИС необходимо обучение персонала.

Контрольная точка 4

По освоению компетенции ПК-5. Способен проводить работы по разработке услуг и сервису объектов профессиональной деятельности

ПК-5.1. Владеет методами проектирования услуг

ПК-5.2. Владеет методами ремонта и технического обслуживания объектов профессиональной деятельности

ПК-5.3. Участвует в проведении работ по разработке услуг и сервису объектов профессиональной деятельности

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.

© РГУТИС

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:

Инструкция: Соотнесите понятие в левой колонке с соответствующим определением или примером в правой колонке.

Введите букву, соответствующую правильному ответу, в поле рядом с каждым понятием.

Тест №1

Понятие	**Определение/Пример**
A. Проектирование услуг	a. Планирование графика профилактических осмотров
B. Ремонт	b. Создание новых функций для пылесоса
C. Техническое обслуживание	c. Устранение неисправности водонагревателя
D. Разработка услуг	d. Улучшение пользовательского опыта через новые сервисы
E. Сервисное обслуживание	e. Поддержание стабильной работы кондиционера

Ответы:

Тест №2

Понятие	**Определение/Пример**
A. Проектирование услуг	a. Разработка стратегии улучшения клиентской поддержки
B. Ремонт	b. Установка нового программного обеспечения на стиральную машину
C. Техническое обслуживание	c. Проверка уровня масла в двигателе газонокосилки
D. Разработка услуг	d. Восстановление работоспособности кухонного комбайна
E. Сервисное обслуживание	e. Анализ потребностей клиентов для создания новой услуги

Ответы:

Тест №3

Понятие	**Определение/Пример**
A. Проектирование услуг	a. Оптимизация процессов обслуживания клиентов
B. Ремонт	b. Чистка фильтров в кондиционере
C. Техническое обслуживание	c. Диагностика и устранение проблем с работой холодильника
D. Разработка услуг	d. Создание плана модернизации услуги доставки запчастей
E. Сервисное обслуживание	e. Замена аккумулятора в роботе-пылесосе

Ответы:

© РГУТИС

Тест №4

Понятие	**Определение/Пример**
A. Проектирование услуг	a. Создание схемы обслуживания бытовой техники
B. Ремонт	b. Замена ремня в швейной машине
C. Техническое обслуживание	c. Инспекция электрических соединений в духовке
D. Разработка услуг	d. Разработка нового пакета услуг для владельцев посудомоечных машин
E. Сервисное обслуживание	e. Участие в разработке программы обучения мастеров по ремонту

Ответы:

Тест №5

Понятие	**Определение/Пример**
A. Проектирование услуг	a. Внедрение системы онлайн-записи на обслуживание
B. Ремонт	b. Диагностика причин неисправности утюга
C. Техническое обслуживание	c. Проведение регулярного осмотра вентиляционной системы
D. Разработка услуг	d. Улучшение процесса ремонта микроволновых печей
E. Сервисное обслуживание	e. Создание инструкций по уходу за кофемашиной

Ответы:

Тест №6

Понятие	**Определение/Пример**
A. Проектирование услуг	a. Участие в разработке плана по улучшению сервиса
B. Ремонт	b. Настройка параметров работы электрического чайника
C. Техническое обслуживание	c. Замена двигателя в соковыжималке
D. Разработка услуг	d. Создание новой услуги по дистанционному мониторингу работы приборов
E. Сервисное обслуживание	e. Проведение диагностики перед гарантийным ремонтом

Ответы:

Тест №7

Понятие	**Определение/Пример**
A. Проектирование услуг	a. Разработка новых способов технической поддержки клиентов
B. Ремонт	b. Исправление проблемы с блокировкой дверцы духовки
C. Техническое обслуживание	c. Проверка герметичности трубопровода в стиральной машине
D. Разработка услуг	d. Участие в создании программы лояльности для постоянных клиентов
E. Сервисное обслуживание	e. Замена сломанного вентилятора в компьютере

Ответы:

Тест №8

© РГУТИС

Понятие	**Определение/Пример**
A. Проектирование услуг	a. Совершенствование процесса приема заявок на ремонт
B. Ремонт	b. Замена подшипников в электродрели
C. Техническое обслуживание	c. Регулярная чистка фильтра в пылесосе
D. Разработка услуг	d. Создание программы удаленной диагностики бытовых приборов
E. Сервисное обслуживание	e. Участие в разработке инструкции по монтажу кондиционеров

Ответы:

Тест №9

Понятие	**Определение/Пример**
A. Проектирование услуг	a. Анализ потребностей рынка для создания новых сервисов
B. Ремонт	b. Устранение неполадки в работе мультиварки
C. Техническое обслуживание	c. Проведение ежегодного осмотра газовых котлов
D. Разработка услуг	d. Введение системы обратной связи от клиентов для улучшения сервиса
E. Сервисное обслуживание	e. Подготовка документации для запуска новой линии обслуживания

Ответы:

Тест №10

Понятие	**Определение/Пример**
A. Проектирование услуг	a. Создание нового тарифного плана для обслуживания бытовой техники
B. Ремонт	b. Замена перегоревшей лампочки в холодильнике
C. Техническое обслуживание	c. Ежеквартальная проверка состояния электропроводки в доме
D. Разработка услуг	d. Участие в разработке стратегии расширения сети сервисных центров
E. Сервисное обслуживание	e. Ввод в эксплуатацию нового оборудования для ремонта

Ответы:

Тест №11

Понятие	**Определение/Пример**
A. Методы проектирования услуг	a. Участие в создании планов по улучшению обслуживания клиентов
B. Работы по разработке услуг	b. Использование стандартов ISO для контроля качества обслуживания
C. Методы ремонта и технического обслуживания	c. Анализ рынка и потребностей клиентов для определения новых услуг
D. Участие в разработке услуг	d. Диагностика неисправностей и замена деталей в приборе
E. Проведение работ по сервису	e. Разработка программ лояльности для удержания клиентов

© РГУТИС

Ответы:

Тест №12

Понятие	**Определение/Пример**
A. Проектирование услуг	a. Замена изношенных компонентов в стиральной машине
B. Ремонт	b. Создание плана обслуживания клиентов для повышения их удовлетворенности
C. Техническое обслуживание	c. Профилактические меры для предотвращения поломок холодильника
D. Разработка услуг	d. Оценка и устранение неполадок в микроволновой печи
E. Сервисное обслуживание	e. Участие в разработке программы гарантийного обслуживания

Ответы:

Тест 13

Понятие	**Определение**
A. Проектирование услуг	a. Выполнение диагностики и устранения неполадок
B. Ремонт	b. Создание новых функциональных возможностей для существующей техники
C. Техническое обслуживание	c. Регулярный осмотр и профилактика оборудования для поддержания его работоспособности
D. Разработка услуг	d. Процесс создания и внедрения новых услуг, отвечающих потребностям клиентов
E. Сервисное обслуживание	e. Участие в разработке стратегий улучшения качества предоставляемых услуг

Ответы:

Тест 14

Понятие	**Пример**
A. Проектирование услуг	a. Замена деталей в стиральной машине
B. Ремонт	b. Разработка программы лояльности для клиентов
C. Техническое обслуживание	c. Периодическая проверка состояния холодильника
D. Разработка услуг	d. Создание плана по улучшению обслуживания клиентов
E. Сервисное обслуживание	e. Устранение неполадок в работе пылесоса

Ответы:

Тест 15

Понятие	**Характеристика**
A. Проектирование услуг	a. Использование специальных инструментов и оборудования
B. Ремонт	b. Определение потребностей целевой аудитории
C. Техническое обслуживание	c. Применение стандартов качества и безопасности
D. Разработка услуг	d. Участие в составлении бюджета проекта
E. Сервисное обслуживание	e. Проведение регулярных проверок и замен расходных материалов

Ответы:

© РГУТИС

Тест 16

Понятие	**Этап**
A. Проектирование услуг	a. Сбор данных о состоянии оборудования
B. Ремонт	b. Разработка концепции новой услуги
C. Техническое обслуживание	c. Устранение дефектов и восстановление работоспособности
D. Разработка услуг	d. Согласование требований заказчика
E. Сервисное обслуживание	e. Планирование графика профилактических мероприятий

Ответы:

Тест 17

Понятие	**Цель**
A. Проектирование услуг	a. Повышение надежности и долговечности оборудования
B. Ремонт	b. Увеличение удовлетворенности клиентов качеством обслуживания
C. Техническое обслуживание	c. Восстановление первоначальной функциональности устройства
D. Разработка услуг	d. Расширение ассортимента предлагаемых услуг
E. Сервисное обслуживание	e. Минимизация затрат на эксплуатацию и ремонт оборудования

Ответы:

Тест 18

Понятие	**Задача**
A. Проектирование услуг	a. Проведение анализа рынка и конкурентов
B. Ремонт	b. Устранение неисправностей и повреждений
C. Техническое обслуживание	c. Поддержание оборудования в рабочем состоянии
D. Разработка услуг	d. Создание новых идей и предложений
E. Сервисное обслуживание	e. Обеспечение высокого уровня обслуживания клиентов

Ответы:

Тест 19

Понятие	**Результат**
A. Проектирование услуг	a. Снижение количества обращений в сервисный центр
B. Ремонт	b. Новые возможности для развития бизнеса
C. Техническое обслуживание	c. Сокращение времени простоя оборудования
D. Разработка услуг	d. Восстановленная работоспособность устройства
E. Сервисное обслуживание	e. Повышение уровня удовлетворенности клиентов

Ответы:

Тест 20

Понятие	**Инструмент**
A. Проектирование услуг	a. Специальные инструменты и оборудование
B. Ремонт	b. Программное обеспечение для моделирования
C. Техническое обслуживание	c. Руководства и стандарты качества
D. Разработка услуг	d. Аналитические данные и исследования рынка
E. Сервисное обслуживание	e. Электронные базы данных для учета обращений

© РГУТИС

Ответы:

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.

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.

3. Какова оптимальная структура процесса оказания услуги:

1) минимальные затраты времени на оказание услуги;
2) процесс оказания услуги, направленный на удовлетворение потребности людей путём оказания качественных индивидуальных услуг.
3) высокое качество оказываемых услуг;
4) минимально возможные сроки оказания услуг.

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.

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

© РГУТИС

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

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.

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.

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).

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.

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;

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

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

12. Способность человека к труду, т.е. совокупность его физических и интеллектуальных данных, которые могут быть применены в производстве.

1) Трудовые ресурсы;

© РГУТИС

2) Рабочая сила;
3) Человеческий капитал;
4) Трудовой потенциал.

13. Относительно внутренней среды инновационная стратегия может быть:
1) функциональная;
2) ресурсная;
3) организационно-управленческая;
4) ситуационная.

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) патиентный;
3) эксплерентный;
4) коммутантный.

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.

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.

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.

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.

19. Процесс создания информационной модели будущего предприятия сервиса,

© РГУТИС

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.

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.

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. Документооборот в распределенной структуре бизнес-процессов

_____

Ответ:

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

_____

Ответ:

Расчетные задачи с записью обучающимся хода решения

Задание 1.

© РГУТИС

Определить коэффициент использования сырья (ресурсов) $К_и$, если масса продукции $m_п$ равна 13500 кг, масса используемого сырья (ресурсов) $m_с$ равна 15000 кг, коэффициент энергоемкости $К_э$ 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.

Задание 5.

Оцените способность предприятия к освоению новых производств.

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

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

общепроизводственного назначения – 887,954 млн руб.,

общехозяйственного назначения – 124,743 млн руб.

Какую стратегию целесообразно выбрать предприятию?

***Решение*:**

Тестирование.

Тест – это система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Собеседование.

Собеседование после тестирования – это форма контроля уровня знаний студентов, позволяющая определить на сколько осознанно и обдуманно были выбраны варианты ответов во время прохождения теста.

для промежуточной аттестации

Перечень вопросов для зачета

1. Принципы построения сервисной сети производителя.
2. Договора авторизации.
3. Служба технической поддержки.
4. Отчеты сервисных фирм производителям.

© РГУТИС

5. Рейтинги сервисных фирм.
6. Моносервисные и мультисервисные фирмы.
7. Видение сервисной компании.
8. Миссия сервисной компании.
9. Развитие сектора услуг в сервисе.
10. Маркетинг услуг в сервисе.
11. Конкуренция в секторе услуг.
12. Структура сервисного предприятия.
13. Цели и задачи структурных подразделений.
14. Положение о структурном подразделении.
15. Должностные инструкции (паспорт кадровой позиции): общие положения, цели и задачи, права сотрудника, обязанности, взаимодействие.
16. Устойчивость бизнеса сервисных компаний.
17. Использование факторов безопасности.
18. Нормативно-правовое поле сервисной деятельности.
19. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.
20. Этапы развития информационных систем.
21. Классификация информационных систем: по функциональному признаку; по масштабу деятельности организации; по отраслевой принадлежности; по архитектуре решений.
22. Задачи корпоративной информационной системы в сервисе.
23. Развитие информационной системы в сервисе и интеграция корпоративной информационной системы.
24. Универсальные и специализированные информационные системы.
25. Корпоративная информационная система как составная часть информационной технологии.
26. Основные задачи подразделений контактной зоны, способы их реализации.
27. Подготовка персонала.
28. Проектирование приемных пунктов, Call-center.
29. Роль ОТК, отдела сопутствующих продаж.
30. Выездная служба.
31. Факторы роста спроса на услуги по ремонту бытовой техники.
32. Построение «контактной зоны» сервисного центра, подразделения «контактной зоны».
33. Факторы успешной работы персонала «контактной зоны».
34. Возможные конфликтные ситуации и способы их разрешения.
35. Аспекты работы приемных пунктов, call-center, отдела технического контроля, выездной службы, отдела продаж.
36. Устойчивость бизнеса сервисных компаний.
37. Использование факторов безопасности.
38. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.
39. Критерии оценки конкурентоспособности услуг по ремонту техники.
40. Конкурентные стратегии сервисных компаний на рынке РФ.
41. Реклама услуг.
42. Имидж сервисной компании.
43. Значение фактора управления качеством услуг сервисной фирмы.
44. Принципы системного подхода к проблеме качества услуг.
45. Анализ и оценка качества работы сервисного предприятия.
46. Рабочие процессы, требующие постоянного контроля.

© РГУТИС

47. Информационные технологии как инструмент использования статистических методов.
48. Роль службы технического контроля.
49. Восприятие потребителем качества услуг.
50. Адаптация деятельности фирмы к требованиям и ожиданиям клиентов.
51. Задачи менеджеров в решении проблем качества услуг.
52. Риски сервисной деятельности.
53. Факторы экономической эффективности сервисных предприятий.
54. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии.
55. Анализ трудовых ресурсов. Материальные ресурсы.
56. Основные средства.
57. Особенности налогообложения.
58. Особенности хозяйственной деятельности.
59. Управление финансовыми потоками.
60. Бюджетирование на сервисных предприятиях.
61. Мониторинг исполнения бюджетов.
62. История развития сектора рынка услуг по ремонту бытовой техники.
63. Влияние факторов развития государства.
64. Особенности сервисной деятельности.
65. Формы организации сервисных предприятий.
66. Новые методы работы.
67. Основные типы сервисных предприятий.
68. Нормативно-правовое поле сервисной деятельности.
69. Понятие реинжиниринга.
70. Разработка образа будущей компании. (Видение).
71. Анализ существующего бизнеса.
72. Разработка нового бизнеса.
73. Внедрение нового бизнеса.
74. Практика разработки и внедрения проектов реинжиниринга сервисными компаниями.
75. Анализ развития услуг сервиса техники при вхождении России в ВТО.
76. Анализ конкурентоспособности российских сервисных компаний в условиях глобализации мировой экономики.
77. Задачи государственного регулирования в условиях вхождения России в ВТО.
78. Порядок проектирования.
79. Согласование предпроектной и проектной документации.
80. Утверждение проектной документации.
81. Согласование проектной документации, с органами СЭС, пожарной охраны; земельными управами и администрацией.
82. Экологические требования к размещению, проектированию и строительству предприятий сервиса.
83. Экологические требования к эксплуатации объектов сервиса.
84. Документ как иерархический элемент ИЭП.
85. Смысл и структура, цели и задачи инфографии.
86. Моделирование. Виды моделей.
87. Нелинейность компьютеризации моделирования.
88. Инфографика как деятельность, как объект исследования.
89. Формы общественного сознания и информационные технологии деятельности.

© РГУТИС

90. Моделирование объектов в информационно-энергетическом процессе (ИЭП) деятельности.
91. Режимы взаимодействия в информационно-энергетическом процессе (ИЭП) деятельности.
92. Документ как иерархический элемент ИЭП.

Перечень вопросов к экзамену.

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. Содержание занятий.

Практические занятия

Общие положения

Цель и задачи практических занятий:

Практические занятия должны сформировать у студентов системный подход к постановке и проведению проектирования процесса предоставления 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

© РГУТИС

качеств, с учетом современных требований. Они призваны помочь студентам овладеть методическими знаниями и умениями, приобрести начальные навыки по проектированию процесса оказания услуг.

Цели практических занятий сводятся:

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

Задачи дисциплины:

- закрепить теоретические знания;
- ознакомиться с нормативной документацией;
- углубление теоретической и практической подготовки студентов;
- приближение учебного процесса к реальным условиям работы выпускника по профильной специальности;
- отражение в учебном процессе требований научно-технического прогресса, современных достижений науки и техники;
- всемерное развитие инициативы и самостоятельности студентов во время выполнения ими практических занятий.
- формирование у обучающихся практических навыков работы с научно-технической информацией, использования отечественного и зарубежного опыта проведения проектирования процесса оказания услуг в сервисе.

Виды практических занятий

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

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

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

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

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

Контроль работы студентов осуществляется путем:

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

© РГУТИС

Тематика практических занятий

Тематика практических занятий соответствует рабочей программе дисциплины.

Практическое занятие № 1

Формы проведения занятий:
практическое занятие – расчетная работа.
Тема и содержание занятия: Концепция взаимодействия фирм производителей техники с сервисными предприятиями РФ.
Цель занятия: Ознакомиться с принципами взаимодействия фирм производителей техники с сервисными предприятиями РФ.
- знание современных технологий организации и управления сервисными предприятиями;
- знание принципов построения системы управления качеством, предоставляемых сервисными фирмами услуг;
- знание методики оценки конкурентоспособности сервисных услуг;
- знание особенностей экономики сервисных предприятий и их практического использования для успешного ведения бизнеса.

Практические навыки: По результатам выполненной работы обеспечиваются базовые знания подготовки сервисных специалистов, мобильность подготавливаемого персонала и успешное позиционирование в инженерной и менеджерской деятельности на современных сервисных предприятиях.
Продолжительность занятия – 2 часа.

Контрольные вопросы:

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.*

Практическое занятие № 2

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 – 2 часа.

Контрольные вопросы:

1. Видение сервисной компании.
2. Миссия сервисной компании.
1. Развитие сектора услуг в сервисе.

© РГУТИС

2. Маркетинг услуг в сервисе.
3. Конкуренция в секторе услуг.

Практическое занятие №3

Формы проведения занятий:
практическое занятие – расчетная работа.
Тема и содержание занятия: Изучение методов разработки положений в структурных подразделениях и должностных инструкциях.
Цель занятия: Ознакомить студентов с современными достижениями в менеджменте высокотехнологичном сервисе, сформировать у них навыки проектирования процессов оказания высококачественных услуг по сервису.
- Структура сервисного предприятия.
- Цели и задачи структурных подразделений.
- Положение о структурном подразделении.
- Должностные инструкции (паспорт кадровой позиции): общие положения, цели и задачи, права сотрудника, обязанности, взаимодействие.

Практические навыки: По результатам выполненной работы студент должен знать методы разработки положений в структурных подразделениях и должностных инструкциях сервисных компаний.
Продолжительность занятия – 2 часа.

Контрольные вопросы:

1. Структура сервисного предприятия.
2. Цели и задачи структурных подразделений.
3. Положение о структурном подразделении.
4. Должностные инструкции (паспорт кадровой позиции): общие положения, цели и задачи, права сотрудника, обязанности, взаимодействие.

Практическое занятие № 4

Формы проведения занятий:
практическое занятие – расчетная работа.
Тема и содержание занятия: Основные типы сервисных предприятий. Нормативно-правовое поле сервисной деятельности.
Цель занятия: Ознакомить студентов с современными высокотехнологическими сервисными услугами, сформировать у них навыки проектирования процессов оказания высококачественных услуг по сервису.
Практические навыки: По результатам выполненной работы студент должен рассмотреть и изучить практические приемы формирования первоклассных услуг в сфере сервиса.
Продолжительность занятия – 2 часа.

Контрольные вопросы:

1. Устойчивость бизнеса сервисных компаний.
2. Использование факторов безопасности.
3. Нормативно-правовое поле сервисной деятельности.
4. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.

Практическое занятие № 5

Формы проведения занятий:
практическое занятие – расчетная работа.
Тема и содержание занятия: Требования к персоналу. Использование IT-технологий.

© РГУТИС

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 – 2 часа.

Контрольные вопросы:

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

Практическое занятие № 6

Формы проведения занятий:
практическое занятие – расчетная работа.
Тема и содержание занятия: Построение «контактной зоны» сервисного центра, подразделения «контактной зоны». Факторы успешной работы персонала «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 – 2 часа.

Контрольные вопросы:

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

1) Выездная служба.

Практическое занятие № 7

Формы проведения занятий:
практическое занятие – расчетная работа.
Тема и содержание занятия: Аспекты работы приемных пунктов, call-center, отдела технического контроля, выездной службы, отдела продаж.
Цель занятия: Ознакомиться и изучить основные аспекты работы приемных пунктов, call-center, отдела технического контроля, выездной службы, отдела продаж.

- *Основные задачи подразделений контактной зоны, способы их реализации.*
- *Подготовка персонала.*
- *Проектирование приемных пунктов, Call-center. Роль ОТК.*

© РГУТИС

- *Выездная служба.*

Практические навыки: По результатам выполненной работы студент должен знать деятельность сервисной фирмы, она должна быть предельно удобной, доступной, привлекательной для клиентов. При этом структура управления должна учитывать специфические особенности деятельности сервисных фирм.

Продолжительность занятия – 4 часа.

Контрольные вопросы:

1. Факторы роста спроса на услуги по ремонту бытовой техники.
2. Построение «контактной зоны» сервисного центра, подразделения «контактной зоны».
3. Факторы успешной работы персонала «контактной зоны».
4. Возможные конфликтные ситуации и способы их разрешения.
5. Аспекты работы приемных пунктов, call-center, отдела технического контроля, выездной службы, отдела продаж.

Практическое занятие № 8

Формы проведения занятий:

практическое занятие – расчетная работа.

Тема и содержание занятия: Изучение проблем устойчивости сервисного бизнеса.

Цель занятия: Ознакомиться студентов с проблемами устойчивости сервисного бизнеса, изучить принципы системного подхода к проблеме качества услуг

- Значение фактора управления качеством услуг сервисной фирмы.
- Принципы системного подхода к проблеме качества услуг.
- Анализ и оценка качества работы сервисного предприятия.

Практические навыки: По результатам выполненной работы студент должен владеть и применять принципы системного подхода к проблеме качества услуг, проводить анализ качества работы сервисного предприятия.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Контрольные вопросы:

1. Устойчивость бизнеса сервисных компаний.
2. Использование факторов безопасности.
3. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.

Практическое занятие № 9

Формы проведения занятий:

практическое занятие – расчетная работа.

Тема и содержание занятия: Понятие конкурентоспособности. Факторы конкурентоспособности. Показатели конкурентоспособности.

Цель занятия: Ознакомиться, изучить факторы конкурентоспособности сервисного предприятия, показатели конкурентоспособности.

- Риски сервисной деятельности.
- Факторы экономической эффективности сервисных предприятий.
- Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии.

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

Продолжительность занятия – 2 часа.

Контрольные вопросы:

© РГУТИС

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 № 10

Формы проведения занятий:
практическое занятие – расчетная работа.
Тема и содержание занятия: Методика оценки конкурентоспособности сервисных услуг.
Цель занятия: Ознакомить студентов с современными достижениями науки и практики в сфере услуг сервиса. Получить базовые знания успешного позиционирование в инженерной и менеджерской деятельности на современных предприятиях.
Практические навыки: По результатам выполненной работы студент должен, в зависимости от выявленных нарушений применять, те или иные способы и средства, позволяющие восстановить ненормально работающий объект.
Продолжительность занятия – 2 часа.

Контрольные вопросы:

1. Значение фактора управления качеством услуг сервисной фирмы.
2. Принципы системного подхода к проблеме качества услуг.
3. Анализ и оценка качества работы сервисного предприятия.
4. Рабочие процессы, требующие постоянного контроля.
5. Информационные технологии как инструмент использования статистических методов.
6. Роль службы технического контроля.
7. Восприятие потребителем качества услуг.
8. Адаптация деятельности фирмы к требованиям и ожиданиям клиентов.
9. Задачи менеджеров в решении проблем качества услуг.

Практическое занятие № 11

Формы проведения занятий:
практическое занятие – расчетная работа.
Тема и содержание занятия: Особенности хозяйственной деятельности. Управление финансовыми потоками. Бюджетирование на сервисных предприятиях. Мониторинг исполнения бюджетов.
Цель занятия: Получение знание особенностей экономики сервисных предприятий и их практического использования для успешного ведения бизнеса; умение разрабатывать стратегии развития сервисных фирм и путей их практической реализации; знание основных проблем безопасности ведения бизнеса сервисными предприятиями и их гражданско-правовой ответственности.
Практические навыки: По результатам выполненной работы студент должен знать особенности экономики сервисных предприятий. Уметь разрабатывать стратегии развития сервисных фирм и путей их практической реализации.
Продолжительность занятия – 4 часа.

Контрольные вопросы:

1. Риски сервисной деятельности.
2. Факторы экономической эффективности сервисных предприятий.
3. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии.
4. Анализ трудовых ресурсов. Материальные ресурсы.

© РГУТИС

5. Основные средства.
6. Особенности налогообложения.
7. Особенности хозяйственной деятельности.
8. Управление финансовыми потоками.
9. Бюджетирование на сервисных предприятиях.
10. Мониторинг исполнения бюджетов.

Практическое занятие № 12

Формы проведения занятий:
практическое занятие – расчетная работа.
Тема и содержание занятия: Изучение методов совершенствования.
Цель занятия: Изучить цели развития сервисной фирмы. Анализ кадрового аспекта сервисной фирмы. Формы организации сервисных предприятий. Новые методы работы. Изучить нормативно-правовое поле сервисной деятельности.
Продолжительность занятия – 2 часа.

Контрольные вопросы:

1. История развития сектора рынка услуг по ремонту бытовой техники.
2. Влияние факторов развития государства.
3. Особенности сервисной деятельности.
4. Формы организации сервисных предприятий.
5. Новые методы работы.
6. Основные типы сервисных предприятий.
7. Нормативно-правовое поле сервисной деятельности.

Практическое занятие № 13

Формы проведения занятий:
практическое занятие – расчетная работа.
Тема и содержание занятия: 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 – 2 часа.

Контрольные вопросы:

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

Практическое занятие № 14

Формы проведения занятий:
практическое занятие – расчетная работа.

© РГУТИС

Тема и содержание занятия: Проектирование ремонтного участка сервисной компании по обслуживанию и ремонту инженерных систем объектов недвижимости.
Цель занятия: Целью является получение достоверных данных о состоянии инженерных систем и выявление причин, обусловивших данное состояние. Проектирование ремонтного участка сервисной компании по обслуживанию и ремонту инженерных систем объектов недвижимости.
- Теневой сектор рынка ремонтов.
- Правовая ответственность дилера, сервисной фирмы, производителя и потребителя оборудования.
- Срок службы изделия.
Практические навыки: По результатам выполненной работы студент должен знать методы проектирования ремонтного участка сервисной компании по обслуживанию и ремонту инженерных систем объектов недвижимости.
Продолжительность занятия – 2 часа.

Контрольные вопросы:

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

Практическое занятие № 15

Формы проведения занятий:
практическое занятие – расчетная работа.
Тема и содержание занятия: Новые направления ремонтов традиционной техники. Прогноз развития сектора ремонтов техники.
Цель занятия: Изучить новые направления ремонтов традиционной техники.
Практические навыки: По результатам выполненной работы студент должен уметь анализировать рынок ремонта, его состояние и предусматривать его перспективы развития. Ознакомить студентов с современными достижениями науки и практики в сфере услуг сервиса высокотехнологичной техники.
Продолжительность занятия – 2 часа.

Контрольные вопросы:

1. *Анализ развития услуг сервиса техники при вхождении России в ВТО.*
2. *Анализ конкурентоспособности российских сервисных компаний в условиях глобализации мировой экономики.*
3. *Задачи государственного регулирования в условиях вхождения России в ВТО.*

Практическое занятие № 16

Формы проведения занятий:
практическое занятие – расчетная работа.
Тема и содержание занятия: Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих. Выбор исходных данных для расчета производственной программы.
- Особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического обслуживания и коммуникаций.

© РГУТИС

- 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.

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 № 17

Формы проведения занятий:

практическое занятие – расчетная работа.

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

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

- Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований.
- Экологические требования к размещению, проектированию и строительству предприятий сервиса.

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

Продолжительность занятия – 4 часа.

Контрольные вопросы:

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

Практическое занятие № 18

Формы проведения занятий:

практическое занятие – расчетная работа.

© РГУТИС

Тема и содержание занятия: Моделирование объектов в информационно-энергетическом процессе (ИЭП) деятельности. Режимы взаимодействия в информационно-энергетическом процессе (ИЭП) деятельности.
Цель занятия: Изучить режимы взаимодействия в информационно-энергетическом процессе (ИЭП) деятельности. Формы общественного сознания и информационные технологии деятельности.
Практические навыки: По результатам выполненной работы студент должен знать режимы взаимодействия в информационно-энергетическом процессе (ИЭП) деятельности, владеть моделированием объектов в информационно-энергетическом процессе (ИЭП) деятельности.
Продолжительность занятия – 2 часа.

Контрольные вопросы:

1. Документ как иерархический элемент ИЭП.
2. Смысл и структура, цели и задачи инфографии.
3. Моделирование. Виды моделей.
4. Нелинейность компьютеризации моделирования.
5. Инфографика как деятельность, как объект исследования.
6. Формы общественного сознания и информационные технологии деятельности.
7. Моделирование объектов в информационно-энергетическом процессе (ИЭП) деятельности.
8. Режимы взаимодействия в информационно-энергетическом процессе (ИЭП) деятельности.
9. Документ как иерархический элемент ИЭП.

Практическое занятие № 19

Формы проведения занятий:
практическое занятие – расчетная работа.
Тема и содержание занятия: Использование методов инфографического композиционного моделирования в менеджменте высокотехнологичных сервисных компаний.
Цель занятия: Изучить методы инфографического композиционного моделирования в менеджменте высокотехнологичных серсисных компаний.
- Инфографическое моделирование процессов управления качеством.
- Прикладная сервисология: использование системотехнического и комплексотехнического моделирования.

Практические навыки: По результатам выполненной работы студент должен владеть методами инфографического композиционного моделирования в менеджменте высокотехнологичных серсисных компаний. Применять инфографическое моделирование процессов управления качеством сервисных компаний.
Продолжительность занятия – 2 часа.

Контрольные вопросы:

1. Инфографическое моделирование в прикладной сервисологии.
2. Влияние феномена высокотехнологичности на развитие менеджмента.
3. Использование технологий менеджмента и управления в прикладной сервисологии.
4. Инфографическое моделирование менеджмента высокотехнологичных сервисных компаний.
5. Использование методов инфографического композиционного моделирования в менеджменте высокотехнологичных серсисных компаний.
6. Инфографическое моделирование процессов управления качеством.

© РГУТИС

7. Прикладная сервисология: использование системотехнического и комплексотехнического моделирования.

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

8.1 Основная литература

6. 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

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

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

10. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники: учебное пособие / Н. М. Комаров, Т. И. Зворыкина, А. В. Максимов, Л. В.Сумзина; под общ. ред. Н. М. Комарова. - Москва: СОЛОН-ПРЕСС, 2020. - 128 с. - (Серия «Библиотека инженера»). - ISBN 978-5-91359-105-0. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?pid=1858808

8.2 Дополнительная литература

1.Тимошенко, С. А. Проектирование процесса предоставления услуг : учебное пособие / С. А. Тимошенко, Г. С. Урюпина. - Санкт-Петербург : СПбГАУ, 2022. - 81 с. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?pid=1902063

2.Технологическая подготовка предприятий технического сервиса: учебное пособие / В.М. Корнеев, И.Н. Кравченко, Д.И. Петровский [и др.]; под ред. В.М. Корнеева. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 244 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook_5c10d4f2041e91.56370235. - ISBN 978-5-16-013817-6. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?pid=1864199

3.Панина, З. И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: практикум / З. И. Панина, М. В. Виноградова. - 2-е изд. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 244 с. - ISBN 978-5-394-01984-5. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?pid=2063301

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронно-библиотечная система ZNANIUM. Режим доступа: https://znanium.com/
2. Электронно-библиотечная система BOOK.ru. Режим доступа: https://book.ru/
3. Служба тематических толковых словарей «Глоссарий.ру»: http://www.glossary.ru/

© РГУТИС

4. Российская национальная библиотека (информационно-справочная система). Режим доступа: https://nlr.ru/

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

1. Microsoft Windows;
2. Microsoft Office;
3. Профессиональная справочная система для руководителей, инженеров и специалистов [информационно-справочная система]: https:// http://www.cntd.ru/
4. Инженерный портал В масштабе [профессиональная база данных]: https://vmasshtabe.ru/
5. Электронно-библиотечная система ZNANIUM. Режим доступа: https://znanium.com/
6. Электронно-библиотечная система BOOK.ru. Режим доступа: https://book.ru/
7. Служба тематических толковых словарей «Глоссарий.ру»: http://www.glossary.ru/
8. Российская национальная библиотека (информационно-справочная система). Режим доступа: https://nlr.ru/
9. Федеральный информационный фонд стандартов (профессиональная база данных, «Российский институт стандартизации»). Режим доступа: https://www.gostinfo.ru/pages/Maintask/fund/
10. Профессиональная справочная система для руководителей, инженеров и специалистов [информационно-справочная система]: http://www.cntd.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

© РГУТИС

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

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

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 документаций;
- 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».

© РГУТИС

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

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

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

Учебные занятия по дисциплине Б1.В.ДВ.2.2 «Проектирование процесса оказания услуг» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах:

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/переносное видеопроекционное оборудование доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска

© РГУТИС