

Автономная некоммерческая организация
высшего образования
«Институт непрерывного образования»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Проектирование процесса оказания услуг в строительстве и ЖКХ
для направления подготовки
43.03.01 «Сервис»,
профиль (направленность): «Сервис в промышленном и гражданском
строительстве»

Уровень бакалавриата

Квалификация выпускника
Бакалавр

Руководитель основной
профессиональной образовательной программы
доц., к.т.н. Трубицын А.С.

Москва, 2018 г.

Рабочая программа учебной дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг в строительстве и ЖКХ» разработана Годуновым Д.Г.

Рабочая программа учебной дисциплины **«Проектирование процесса оказания услуг в строительстве и ЖКХ»** разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки **43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата)**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. №1169, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования **«Сервис»**.

СОДЕРЖАНИЕ:

1. Общие положения.....	4
1.1. Цель и задачи учебной дисциплины.....	4
1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.....	4
1.3. Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.....	4
2. Объем учебной дисциплины, включая контактную работу обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося.....	5
3. Содержание учебной дисциплины.....	5
3.1. Учебно-тематический план по заочной форме обучения.....	5
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине.....	6
5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине.....	8
5.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине....	8
5.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	8
5.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	9
5.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы..	10
5.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	27
6. Перечень основной и дополнительной литературы для освоения учебной дисциплины.....	28
6.1. Основная литература.....	28
6.2. Дополнительная литература.....	28
7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современные профессиональные базы данных и информационные системы, необходимые для освоения учебной дисциплины.....	28
8. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины.....	28
9. Программное обеспечение информационно-коммуникационных технологий	28
9.1. Информационные технологии.....	30
9.2. Программное обеспечение.....	30
9.3. Информационно-справочные системы.....	30
10. Перечень материально-технического обеспечения необходимого для реализации программы по учебной дисциплине.....	30
11. Образовательные технологии.....	31

1. Общие положения

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель: сформировать теоретические знания, системный подход, практические навыки у студентов необходимых для проектирования процесса оказания услуг.

Задачи изучения дисциплины:

- освоить принципы и методы проектирование процесса оказания услуг;
- изучить управленческие концепции и функции, ориентирующиеся на эффективное использование потенциальных возможностей и ресурсов организации, технологий для удовлетворения требований рынка и получения прибыли;

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.

Дисциплина является обязательным элементом вариативной части Блока 1 ОПОП.

1.3. Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-1, ПК-2, ПК-7.

В результате освоения дисциплины студент должен демонстрировать следующие результаты образования:

Код компетенции	Содержание компетенции	Результаты обучения
ПК-1	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	Знать: понятия и характеристики контактной зоны предприятия сервиса
		Уметь: анализировать контактную зону предприятия сервиса
		Владеть: навыками организации контактной зоны предприятия сервиса
ПК-2	готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	Знать: основные направления производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса
		Уметь: планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
		Владеть: методами анализа изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
ПК-7	готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Знать: основные этапы разработки процесса предоставления услуг
		Уметь: разработать процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
		Владеть: навыками предоставления услуг на основе новейших информационных и коммуника-

	ционных технологий
--	--------------------

2. Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет **10** зачетных единиц.

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		7	8
Аудиторные учебные занятия, всего	52		
В том числе:			
Учебные занятия лекционного типа	20	10	10
Практические занятия	36	16	16
Самостоятельная работа обучающихся, всего	295	150	145
В том числе:			
Доклады/рефераты	0,3		
Тестирование	0,3		
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	13	Зачет 4	Экзамен 9
Общая трудоемкость учебной дисциплины	360	180	180

3. Содержание учебной дисциплины

3.1. Учебно-тематический план по заочной форме обучения

Объем аудиторных занятий составляет 52 ч.

Объем самостоятельной работы – 295 ч.

Заочная форма обучения

№ п/п	Модуль, раздел (тема)	Виды учебной работы, академических часов					Формы контроля освоения обучающимися учебной дисциплины, рейтинговых баллов			
		Всего	Самостоятельная работа обучающегося	Контактная работа преподавателя с обучающимися			Текущий контроль освоения обучающимися учебной дисциплины		Промежуточная аттестация обучающихся	
				Всего	Лекционного типа	Практические занятия	Тестирование	Рефераты/доклады	Зачет	Экзамен
1	Виды, типы и функции предприятий сервиса	72	58	10	4	6	+	+		
2	Основы проектирования предприятий сервиса	72	59	10	4	8	+	+		
3	Методика расчета производственной программы	72	59	10	4	8	+	+		

4	Характеристика процесса обслуживания	72	59	10	4	8	+	+		
5	Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса	72	60	12	4	8	+	+		
ВСЕГО ЧАСОВ		360	295	52	20	36			4	9

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине

Тема 1. Виды, типы и функции предприятий сервиса

Перечень изучаемых элементов содержания учебной дисциплины:

Виды, типы и функции предприятий сервиса, организаций и их служб. Цели и задачи предприятий сервиса.

Особенности функционирования предприятий сервиса, влияющие на проектирование процесса оказания услуг

Состояние производственно-технологической базы предприятий сервиса. Наличие процесса обслуживания и производственного процесса, их взаимосвязи.

Вопросы для самоподготовки

1. Цели и задачи предприятий сервиса.
2. Особенности функционирования предприятий сервиса.
3. Наличие процесса обслуживания и производственного процесса, их взаимосвязи.

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: проверка ответов на вопросы самоподготовки.

Тема 2. Основы проектирования предприятий сервиса

Перечень изучаемых элементов содержания учебной дисциплины:

Этапы проектирования предприятий сервиса. Основное содержание технологической части проекта.

Технико-экономическое обоснование целесообразности проектирования, реконструкции и технического переоснащения предприятий сервиса. Особенности ТЭО для предприятий различного типа.

Предпосылки и направления развития реконструкции предприятий. Пути и методы реконструкции и технического переоснащения производственно-технологической базы (ПТБ) предприятий сервиса. Особенности и основные этапы разработки проектов реконструкции и технического переоснащения ПТБ.

Вопросы для самоподготовки

1. Этапы проектирования предприятий сервиса.
2. Технико-экономическое обоснование целесообразности проектирования, реконструкции и технического переоснащения предприятий сервиса.
3. Предпосылки и направления развития реконструкции предприятий сервиса.
4. Пути и методы реконструкции и технического переоснащения производственно-технологической базы (ПТБ) предприятий сервиса.

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: проверка ответов на вопросы самоподготовки.

Тема 3. Методика расчета производственной программы

Перечень изучаемых элементов содержания учебной дисциплины:

Выбор исходных данных для расчета производственной программы. Расчет производственной программы, объем работ и численности рабочих и служащих.

Выбор структурной схемы производственного процесса проектируемого предприя-

тия. Задачи и порядок технологических процессов цехов и производственных участков (зон) предприятия.

Характеристика основных требований к оптимальному размещению цехов и производственных участков. Взаимосвязь цехов и участков различных типов предприятий. Типажи предприятий, оборудования.

Факторы, определяющие эффективность и качество процесса оказания услуг.

Технологические требования к производственным, вспомогательным и санитарно-бытовым помещениям.

Вопросы для самоподготовки

1. Выбор исходных данных для расчета производственной программы.
2. Выбор структурной схемы производственного процесса проектируемого предприятия.
3. Характеристика основных требований к оптимальному размещению цехов и производственных участков.
4. Факторы, определяющие эффективность и качество процесса оказания услуг
5. Технологические требования к производственным, вспомогательным и санитарно-бытовым помещениям.

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: проверка ответов на вопросы самоподготовки.

Тема 4. Характеристика процесса обслуживания

Перечень изучаемых элементов содержания учебной дисциплины:

Общая характеристика процесса обслуживания. Основные задачи предприятий сервиса. Операции технологического процесса в зависимости от типа предприятия. Виды и формы предоставляемых услуг предприятиями сервиса.

Проектирование предприятий сервиса различного типа. Определение исходных данных для расчета численности работающих и оборудования. Прогрессивная форма организации технологического процесса обслуживания. Основные требования к размещению рабочих мест и оборудования на предприятиях сервиса.

Вопросы для самоподготовки

1. Общая характеристика процесса обслуживания.
2. Операции технологического процесса в зависимости от типа предприятия.
3. Виды и формы предоставляемых услуг предприятиями сервиса.
4. Проектирование предприятий сервиса различного типа
5. Прогрессивная форма организации технологического процесса обслуживания. .

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: проверка ответов на вопросы самоподготовки.

Тема 5. Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса

Перечень изучаемых элементов содержания учебной дисциплины:

Общая характеристика проектной документации предприятий сервиса. Технологические и другие требования к предприятиям сервиса. Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований к производственным объектам, расположенным на территории предприятий сервиса.

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

Средства обслуживания ремонта и метрологического обеспечения технологического оборудования.

Сертификация и лицензирование услуг. Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса.

Вопросы для самоподготовки

1. Общая характеристика проектной документации предприятий сервиса.

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

3. Средства обслуживания ремонта и метрологического обеспечения технологического оборудования.

4. Сертификация и лицензирование услуг

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: проверка ответов на вопросы самоподготовки.

5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

5.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине.

Контрольными мероприятиями промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине являются зачет (7 семестр) и экзамен (8 семестр), которые проводятся в устной форме.

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

Код компетенции	Содержание компетенции	Результаты обучения	Результаты обучения
ПК-1	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	компоненты компетенции соотносятся с содержанием дисциплины, компетенция реализуется полностью	Знать: понятия и характеристики контактной зоны предприятия сервиса
			Уметь: анализировать контактную зону предприятия сервиса
			Владеть: навыками организации контактной зоны предприятия сервиса
ПК-2	готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	компоненты компетенции соотносятся с содержанием дисциплины, компетенция реализуется полностью	Знать: основные направления производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса
			Уметь: планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
			Владеть: методами анализа изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
ПК-7	готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	компоненты компетенции соотносятся с содержанием дисциплины, компетенция реализуется полностью	Знать: основные этапы разработки процесса предоставления услуг
			Уметь: разработать процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
			Владеть: навыками предоставления услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

5.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенции	Инструмент, оценивающий сформированность компетенции*	Показатель оценивания компетенции
ПК-1 ПК-2 ПК-7	<p>Этап формирования знаниевой основы компетенций (этап формирования содержательно-теоретического базиса компетенции)</p> <p>Лекционные и практические занятия по темам:</p> <p>Тема 1. Виды, типы и функции предприятий сервиса</p> <p>Тема 2. Основы проектирования предприятий сервиса</p> <p>Тема 3. Методика расчета производственной программы</p> <p>Тема 4. Характеристика процесса обслуживания</p> <p>Тема 5. Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса</p>	<p>Доклад/реферат*</p> <p>Тестирование*</p> <p>Зачет*</p> <p>Экзамен*</p>	<p>А) полностью сформирована - 5 баллов</p> <p>Б) частично сформирована - 3-4 балла</p> <p>С) не сформирована- 2 и менее баллов</p>

***Характеристики инструментов (средств), оценивающих сформированность компетенций:**

Реферат – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. В реферате должна быть раскрыта тема, структура должна соответствовать теме и быть отражена в оглавлении, размер работы – 10-15 стр. печатного текста (список литературы и приложения в объем не входят), снабженного сносками и списком использованной литературы. Текстовая часть работы состоит из введения, основной части и заключения. Во введении обучающийся кратко обосновывает актуальность избранной темы реферата, раскрывает цель и задачи, которые он собирается решить в ходе своего небольшого исследования. В основной части (может состоять из 2-3 параграфов) подробно раскрывается содержание вопросов темы. В заключении должны быть кратко сформулированы полученные результаты исследования, приведены обобщающие выводы. Заключение может включать предложения автора, в том числе и по дальнейшему изучению заинтересовавшей его проблемы. В список литературы обучающийся включает только те издания, которые он использовал при написании реферата (не менее 5-7). В тексте обязательны ссылки на использованную литературу, оформленные в соответствии с ГОСТом. В приложении к реферату могут выноситься таблицы, графики, схемы и другие вспомогательные материалы, на которые имеются ссылки в тексте реферата. **Критерии оценки реферата:** 1) Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) полнота проанализированного материала по теме; умение работать с отечественными и зарубежными научными исследованиями, критиче-

ской литературой, периодикой, систематизировать и структурировать материал; г) обоснованность способов и методов работы с материалом, адекватное и правомерное использование методов классификации, сравнения и др.; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме). 2) Оригинальность текста: а) самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интегративных); б) явленность авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; д) стилевое единство текста, единство жанровых черт. 3) Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.). 4) Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы. б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; в) соблюдение требований к объёму реферата.

Доклад – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы. Доклад – это научное сообщение на практическом занятии, заседании научного кружка или учебно-теоретической конференции. **Критерии оценки доклада:** соответствие содержания заявленной теме; актуальность, новизна и значимость темы; аргументированность, полнота, структурированность и логичность изложения; свободное владение материалом: последовательность, умение вести дискуссию, правильно отвечать на вопросы; самостоятельность, степень оригинальности предложенных решений, иллюстративности, обобщений и выводов; наличие собственного отношения автора к рассматриваемой проблеме/теме (насколько точно и аргументировано выражено отношение автора к теме доклада); представление материала: качество презентации, оформления; культура речи, ораторское мастерство (соблюдение норм литературного языка, правильное произношение слов и фраз, оптимальный темп речи; умение правильно расставлять акценты; умение говорить достаточно громко, четко и убедительно); использование профессиональной терминологии (оценка того, насколько полно отражены в выступлении обучающегося профессиональные термины и общекультурные понятия по теме, а также насколько уверенно выступающий ими владеет); выдержанность регламента.

Тестирование – это контрольное мероприятие по учебному материалу, состоящее в выполнении обучающимся системы стандартизированных заданий, которая позволяет автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Тестирование включает в себя следующие типы заданий: задание с единственным выбором ответа из предложенных вариантов, задание на определение верных и неверных суждений; задание с множественным выбором ответов. **Критерии оценки:** от 90% до 100% правильно выполненных заданий – отлично; от 70% до 89% правильно выполненных заданий - хорошо; от 50% до 69% правильно выполненных заданий – удовлетворительно; от 0 до 49 % правильно выполненных заданий – не удовлетворительно.

Зачет, экзамен – контрольные мероприятия, которые проводятся по учебной дисциплине в виде, предусмотренном учебным планом, по окончании изучения курса. Занятие аудиторное, проводится в устной или письменной форме с использованием фондов оценочных средств по учебной дисциплине.

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

Темы докладов /рефератов:

- 1 Информационная система предприятий сферы сервиса.
- 2 Структура предприятия.
- 3 Учредительные документы.
- 4 Порядок регистрации предприятий сервиса.
- 5 Порядок разработки устава для предприятия сервиса.
- 6 Способы реорганизации предприятия.
- 7 Порядок ликвидации предприятия.
- 8 Организация контроля качества услуг и продукции.
- 9 Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.
- 10 Организация обслуживания работы потребителей.
- 11 Принципы и способы регулирования оплаты труда.
- 12 Формы и системы оплаты труда.
- 13 Производственная инфраструктура предприятия функционирующего в сфере сервиса.
- 14 Система планирования на предприятиях сферы сервиса.
- 15 План маркетинга: характеристика и основные показатели.
- 16 Эффективность мероприятий от проведения маркетинговых стратегий.
- 17 Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса.
- 18 Планирование производственной программы на предприятиях сферы сервиса.
- 19 Производственная мощность предприятия сферы сервиса.
- 20 Планирование потребности в персонале для предприятия сферы сервиса.
- 21 Планирование издержек предприятия сферы сервиса.
- 22 Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг.
- 23 Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса.
- 24 Современный подход к формированию процесса оказания услуг.
- 25 Сертификация и лицензирование услуг.
- 26 Основные факторы успеха процесса оказания услуг.
- 27 Направления развития сервисной деятельности в период перехода к рыночным условиям.
- 28 Кадровый менеджмент на современном предприятии сферы услуг.
- 29 Кадровое планирование на предприятиях.
- 30 Карьера. Управление карьерой на предприятиях сферы услуг.
- 31 Мотивация персонала.
- 32 Организация управления малыми предприятиями.
- 33 Исследование внутреннего потенциала предприятия сферы услуг.
- 34 Организация финансового менеджмента на предприятиях.
- 35 Пути совершенствования организации рабочих мест на предприятиях сферы обслуживания.

Тестирование по учебной дисциплине «Проектирование процесса оказания услуг в строительстве и ЖКХ»

Примерные задания

Инструкция: внимательно прочитайте задания, выберите один или несколько вариантов, отметьте в бланке ответов.

Типовые тестовые задания

- Вопрос 1. Производственный процесс оказания услуги – это
- a) совокупность действий, в результате которых предмет труда превращается в готовое изделие,
 - b) коммуникативный процесс между заказчиком и фирмой, оказывающей услуги,
 - c) общение в контактной зоне,
 - d) действия, направленные на максимизацию прибыли фирмы.
- Вопрос 2. Компоненты производственного процесса
- a) предмет, средство и орудия труда,
 - b) предмет, средство и целенаправленная деятельность,
 - c) предмет, объект и субъект оказания услуги,
 - d) объект и субъект и орудия труда
- Вопрос 3. Понятие «Виды предприятий сервиса» характеризует
- a) организационно-правовую форму,
 - b) порядок формирования имущества,
 - c) рациональная структура предприятия,
 - d) рациональная структура предприятия и метод организации производства
- Вопрос 4. В чем особенность модели построения услуг?
- a) Разделение функциональных областей деятельности,
 - b) Децентрализация ответственности,
 - c) Совокупность производственного процесса и процесса обслуживания клиентов,
 - d) Разделение производственного процесса относительно зональной работы персонала.
- Вопрос 5. Тип производства – это
- a) организационно-правовая форма,
 - b) порядок формирования имущества,
 - c) рациональная структура предприятия,
 - d) метод организации производства и построение оптимальной структуры организации
- Вопрос 6. Какие типы организации выполнения услуг Вы знаете:
- a) Поточно- операционное, бригадно-операционное, индивидуальное
 - b) Массовое, серийное, единичное,
 - c) Функциональное, технологическое, профессиональное,
 - d) Смешанное, комбинированное.
- Вопрос 7. Процесс обслуживания – это
- a) производственный процесс в сфере услуг,
 - b) технологический процесс работы фирмы,
 - c) процесс взаимодействия работников фирмы,
 - d) процесс взаимодействия покупателя и продавца.
- Вопрос 8. Каким образом оценивается эффективность процесса оказания услуг?
- a) экономические показатели фирмы,
 - b) показатели финансово-экономической деятельности,
 - c) комплекс взаимосвязанных экономических и информационных параметров, которые отражают цели и планы деятельности
 - d) прибыль фирмы
- Вопрос 9. Что представляют собой технологические требования к производственным, вспомогательным и санитарно-бытовым помещениям?

- a) установление определенного порядка выполнения функциональных обязанностей путем рационального распределения работ по исполнителям во времени и объемах в установленной последовательности,
- b) определенная последовательность выполнения обязанностей путем рационального распределения работ по исполнителям,
- c) параллельное выполнение работ для экономии времени процесса оказания услуги,
- d) делегирование полномочий.

Вопрос 10. Какие факторы формируют качество процесса оказания услуги?

- a) качество исполнения услуги,
- b) качество обслуживания,
- c) профессионально-квалификационный уровень персонала,
- d) все перечисленные варианты,

Вопрос 11. Перечислите основные этапы проектирования предприятия

- a) определение цели инвестирования;
- b) разработка обоснований инвестирования,
- c) согласование и утверждение проекта,
- d) все перечисленные варианты.

Вопрос 12. Какие методы процесса обслуживания Вы знаете?

- a) диаграммное проектирование и точки соприкосновения,
- b) потребительский сценарий
- c) реинжиниринг
- d) все перечисленные варианты,

Вопрос 13. Предприятие, имеющее разделенный на паевые доли уставный капитал

- a) ООО,
- b) ОАО,
- c) Товарищество,
- d) Некоммерческая организация

Вопрос 14. Предприятия, средства которого образуются за счет выпуска и размещения акций, а участники предприятия несут ответственность, ограниченную только той суммой, которая была уплачена за приобретенные акции

- a) ООО,
- b) ОАО,
- c) Товарищество,
- d) Некоммерческая организация

Вопрос 15. Объединения граждан на основе членства для совместной производственной или иной хозяйственной деятельности, основанной на их личном трудовом и ином участии и объединении его членов на основе имущественных паевых взносов

- a) ООО,
- b) Производственный кооператив,
- c) Товарищество,
- d) Некоммерческая организация

Вопрос 16. Число членов кооператива не должно быть:

- a) менее пяти,
- b) менее двух,
- c) больше десяти,
- d) правильного ответа нет.

Вопрос 17. Что входит в состав производственных фондов

- a) Здания, сооружения, машины,
- b) Сырье материалы,
- c) Продукция, услуги,
- d) Все ответы верны

- Вопрос 18. Физический износ – это ...
- Увеличение стоимости продукции,
 - Снижение технических и экономических параметров,
 - Перенос их стоимости на вновь создаваемый продукт/услугу,
 - Все варианты верны
- Вопрос 19. Фондоотдача – это ...
- Коэффициент фактически выполненной работы за единицу времени,
 - Величина основных фондов, приходящихся на каждого из среднесписочной численности работников предприятия,
 - Сумма доходов, приходящихся на один рубль основных фондов,
 - Правильного ответа нет.
- Вопрос 20. Амортизация - это ...
- Увеличение стоимости продукции,
 - Снижение технических и экономических параметров,
 - Перенос их стоимости на вновь создаваемый продукт/услугу,
 - Все варианты верны.
- Вопрос 21. Законодательство, регулирующее различные формы собственности
- Гражданский Кодекс РФ,
 - Закон «О защите прав потребителей»,
 - Конституция РФ,
 - Трудовой Кодекс РФ
- Вопрос 22. Законодательство, регулирующее отношения между потребителем и производителем
- Гражданский Кодекс РФ,
 - Закон «О защите прав потребителей»,
 - Конституция РФ,
 - Трудовой Кодекс РФ
- Вопрос 23. Законодательство, регулирующее отношения между работником и работодателем
- Гражданский Кодекс РФ,
 - Закон «О защите прав потребителей»,
 - Конституция РФ,
 - Трудовой Кодекс РФ
- Вопрос 24. Орган, регулирующий отношения между покупателями и продавцами
- Комитет по защите прав потребителей,
 - Милиция,
 - Третейский суд,
 - Пенсионный фонд
- Вопрос 25. Основной целью предприятий в сфере сервиса в настоящее время является:
- Удовлетворение потребностей населения,
 - Получение прибыли,
 - Предоставление качественных конкурентоспособных услуг
 - Все варианты верны
- Вопрос 26. Положение рынка услуг в настоящее время
- Развивается,
 - Переживает уровень спада,
 - Находится на стадии зарождения,
 - Правильного ответа нет.
- Вопрос 27. Какие способы оказания услуг существуют?
- В форме товара - материальные,
 - В форме затрат труда - нематериальные,
 - Оба варианты верны,

d) Правильного ответа нет.

Вопрос 28. Перспективами развития услуг в настоящее время стало:

- a) Дифференциация услуг,
- b) Диверсификация,
- c) Индивидуализация спроса,
- d) Все варианты верны.

Вопрос 29. Какие признаки определяют предприятие сферы сервиса в настоящее время:

- a) Единство целей,
- b) Наличие единого коллектива,
- c) Единая система учета,
- d) Все ответы верны.

Вопрос 30. Предприятие сферы сервиса признается юридическим лицом, если оно обладает:

- a) Организационным единством,
- b) Имущественной обособленностью,
- c) Самостоятельной гражданско-правовой ответственностью,
- d) Все варианты верны.

Вопрос 31. Предприятие сферы сервиса признается хозяйствующим субъектом, если оно обладает:

- a) Правом собственности,
- b) Персоналом,
- c) Денежными средствами,
- d) Все варианты верны.

Вопрос 32. Модель организации деятельности предприятия обладает:

- a) Юридической основой,
- b) Хозяйственной,
- c) Отраслевой спецификой,
- d) Все варианты верны.

Вопрос 33. Развитие производственно – технологической базы может осуществляться в результате

- a) Нового строительства, расширения, реконструкции,
- b) Структуризации,
- c) Смены руководства,
- d) Все варианты верны

Вопрос 34. Расширение предприятия связано

- a) С обновлением фондов,
- b) С внедрением новой техники, реализацией организационных мероприятий,
- c) Со строительством по утвержденному плану,
- d) Все варианты верны.

Вопрос 35. Реконструкция предприятия представляет собой

- a) обновление фондов,
- b) внедрение новой техники, реализацию организационных мероприятий,
- c) строительство по утвержденному плану,
- d) Все варианты верны.

Вопрос 36. Техническое перевооружение - это ...

- a) обновление фондов,
- b) внедрение новой техники, реализацию организационных мероприятий,
- c) строительство по утвержденному плану,
- d) Все варианты верны.

Вопрос 37. Основной проектный документ на строительство:

- a) ТЭО;
- b) Бизнес-план;

- c) Обоснование инвестиций;
 - d) Ходатайство (Декларация) о намерениях.
- Вопрос 38. Стоимость разработки ТЭО определяется:
- a) Сметой;
 - b) Контрактом;
 - c) Договором между заказчиком и проектной организацией;
 - d) По методическим рекомендациям по формированию и использованию укрупненных показателей базисной стоимости (УПБС) строительства зданий и сооружений производственного назначения.
- Вопрос 39. Название формы, в которой реализуется замысел инвестора:
- a) Ходатайство (Декларация) о замыслах;
 - b) Ходатайство (Декларация) о намерениях;
 - c) Ходатайство (Декларация) о предложениях;
 - d) Инвестиционное предложение.
- Вопрос 40. На предынвестиционной фазе определяется:
- a) Эффективность проекта;
 - b) Новизна проекта;
 - c) Затраты проекта;
 - d) Продолжительность проекта.
- Вопрос 41. Финансирование проекта возможно за счет:
- a) Собственных средств,
 - b) Банковских кредитов,
 - c) Средств сторонних инвесторов и бюджетного финансирования,
 - d) Все варианты верны.
- Вопрос 42. Финансирование проекта из собственных средств предприятия производится :
- a) По целевому назначению в соответствии спланом развития,
 - b) При недостатке / отсутствии средств для развития /реконструкции /технического переоснащения,
 - c) Из средств муниципального бюджета, когда в развитии заинтересован город или район,
 - d) Правильного ответа нет.
- Вопрос 43. Банковское кредитование используется:
- a) По целевому назначению в соответствии спланом развития,
 - b) При недостатке / отсутствии средств для развития /реконструкции /технического переоснащения,
 - c) Из средств муниципального бюджета, когда в развитии заинтересован город или район,
 - d) Правильного ответа нет.
- Вопрос 44. Бюджетное финансирование может осуществляться
- a) При недостатке / отсутствии средств для развития /реконструкции /технического переоснащения,
 - b) Из средств муниципального бюджета, когда в развитии заинтересован город или район,
 - c) По целевому назначению в соответствии спланом развития,
 - d) Правильного ответа нет.
- Вопрос 45. Бизнес-план – это ...
- a) Документ на создание или развитие предприятия для привлечения средств инвесторов, банковских кредитов, бюджетных ассигнований,
 - b) Годовая отчетность предприятия,
 - c) Декларация о намерениях,
 - d) Правильного ответа нет.
- Вопрос 46. Кто является разработчиками бизнес-плана?

- a) Фирмы, специализирующиеся в области маркетинговой деятельности;
- b) Авторские коллективы;
- c) Отдельные авторы;
- d) Все эти группы.

Вопрос 47. Назначение бизнес-плана :

- a) План работы организации, предприятия в перспективе;
- b) Привлечь внимание инвесторов и убедить их вложить денежные средства в проект;
- c) Будущая коммерческая деятельность организации;
- d) Последовательное изложение системы реализации проекта.

Вопрос 48. Бизнес-план предназначен для:

- a) Собственников и кредиторов,
- b) Менеджеров и кредиторов,
- c) Менеджеров, собственников и кредиторов,
- d) Менеджеров и собственников.

Вопрос 49. Задание на проектирование - это ...

- a) Документ, на основании которого осуществляется проектирование предприятия,
- b) Расчетно-пояснительная записка,
- c) Генеральный план,
- d) Технико-экономическое обоснование.

Вопрос 50. Первая стадия проектирования включает разработку

- a) Бизнес-плана,
- b) Технического проекта,
- c) Рабочих чертежей,
- d) Правильного ответа нет.

Вопрос 51. Вторая стадия проектирования включает разработку

- a) Бизнес-плана,
- b) Технического проекта,
- c) Рабочих чертежей,
- d) Правильного ответа нет.

Вопрос 52. Какие требования предъявляют к проектированию предприятий, оказывающих услуги?

- a) Обеспечение высокой экономической и технической эффективности проекта,
- b) Рациональное использование помещения / земельного участка,
- c) Минимальные вложения,
- d) Все ответы верны.

Вопрос 53. От чего зависит производственная структура предприятия сервиса:

- a) уровня специализации предприятия,
- b) кооперирования с другими предприятиями,
- c) масштабов предприятия и от характера (особенностей) технологического процесса,
- d) все перечисленные варианты,

Вопрос 54. Производственная программа – это

- a) необходимый объем производства услуг в плановом периоде,
- b) максимально возможный годовой объем услуг,
- c) вся номенклатура оказываемых услуг,
- d) комплекс работ и мероприятий, связанных с изменением основных технико-экономических показателей в целях улучшения условий работы, качества обслуживания, увеличения объема услуг,

Вопрос 55. Какие показатели требуются для расчета производственной программы?

- a) материальные, топливные, энергетические,
- b) финансовые,
- c) экономические показатели и фонд рабочего времени,
- d) энергетические и финансовые.

Вопрос 56. Что собой представляет оптимальная производственная программа?

- a) программа оказания услуг, при которой достигается наибольший экономический эффект за счет рациональной подготовки и загрузки основного технологического оборудования,
- b) комплекс работ и мероприятий, связанных с изменением основных технико-экономических показателей в целях улучшения условий работы, качества обслуживания, увеличения объема услуг,
- c) максимально возможный годовой объем услуг,
- d) максимальное количество услуг, продукции соответствующего качества и ассортимента, которое может быть произведено в единицу времени при полном использовании основных производственных фондов в оптимальных условиях их эксплуатации.

Вопрос 57. Что собой представляет теоретическая (проектная) мощность?

- a) комплекс работ и мероприятий, связанных с изменением основных технико-экономических показателей в целях улучшения условий работы, качества обслуживания, увеличения объема услуг,
- b) максимально возможный выпуск продукции при идеальных условиях функционирования производства,
- c) комплекс работ и мероприятий, связанных с изменением основных технико-экономических показателей в целях улучшения условий работы, качества обслуживания, увеличения объема услуг,
- d) максимально возможный квартальный объем оказания услуг.

Вопрос 58. Что собой представляет максимальная мощность?

- a) комплекс работ и мероприятий, связанных с изменением основных технико-экономических показателей в целях улучшения условий работы, качества обслуживания, увеличения объема услуг,
- b) максимально возможный выпуск продукции при идеальных условиях функционирования производства,
- c) теоретически возможный выпуск продукции в течение отчетного периода при обычном составе освоенной продукции, без ограничений со стороны факторов труда и материалов, при возможности увеличения смен и рабочих дней, а также использовании только установленного оборудования, готового к работе,
- d) максимально возможный квартальный объем оказания услуг.

Вопрос 59. Что собой представляет экономическая мощность?

- a) максимально возможный выпуск продукции при идеальных условиях функционирования производства,
- b) теоретически возможный выпуск продукции в течение отчетного периода при обычном составе освоенной продукции, без ограничений со стороны факторов труда и материалов, при возможности увеличения смен и рабочих дней, а также использовании только установленного оборудования, готового к работе,
- c) максимально возможный квартальный объем оказания услуг,
- d) предел производства, который предприятию невыгодно превышать из-за большого роста издержек производства или каких-либо иных причин.

Вопрос 60. Что собой представляет практическая мощность?

- a) теоретически возможный выпуск продукции в течение отчетного периода при обычном составе освоенной продукции, без ограничений со стороны

факторов труда и материалов, при возможности увеличения смен и рабочих дней, а также использовании только установленного оборудования, готового к работе,

- b) максимально возможный квартальный объем оказания услуг,
- c) наивысший объем выпуска продукции, который может быть достигнут на предприятии в реальных условиях работы,
- d) максимально возможный годовой объем услуг.

Вопрос 61. Какой персонал относится к категории «рабочие»?

- a) лица, занятые непосредственно созданием ценностей и уходом за машинами, оборудованием, обслуживанием оборудования, помещений и приемкой заказов,
- b) обслуживающий персонал,
- c) все перечисленные варианты,
- d) правильного ответа нет.

Вопрос 62. Что Вы понимаете под «структурной схемой производственного процесса»?

- a) последовательно выполняемая работа, нацеленная на удовлетворение потребителей,
- b) схема размещения основных производственных участков,
- c) генеральный план фирмы,
- d) структура предприятия.

Вопрос 63. Категории работников сферы сервиса:

- a) рабочие и служащие,
- b) работники пожарно-сторожевой охраны,
- c) обслуживающий персонал,
- d) все перечисленные варианты.

Вопрос 64. Назначение, при котором либо название должности остается прежним, а меняется место работы, либо изменяется и должность, но уровень поста остается тем же

- a) выдвижение,
- b) ротация,
- c) расстановка,
- d) правильного ответа нет.

Вопрос 65. В чем заключается суть основных требований к оптимальному размещению цехов и производственных участков? Должны учитываться:

- a) вид деятельности, уровень специализации,
- b) формы кооперирования и структура технологического процесса,
- c) мощность и номенклатура услуг,
- d) все перечисленные варианты,

Вопрос 66. Технологический процесс - это

- a) процесс взаимодействия покупателя и продавца,
- b) основные действия в производственном помещении,
- c) последовательность технологических операций, необходимых для выполнения определенного вида работ,
- d) вежливое обслуживание покупателя.

Вопрос 67. Площадь административных и бытовых помещений рассчитывается

- a) С учетом штата предприятия и действующих норм,
- b) С учетом пожеланий дирекции,
- c) Не рассчитывается, а выделяется как оставшаяся часть незатронутой производственной площади,
- d) Правильного ответа нет.

Вопрос 68. К административным помещениям относят:

- a) Кабинеты директора и его заместителей,
- b) Помещение центра управления оказанием услуг,

- c) Помещения отделов эксплуатации,
 - d) Все ответы верны.
- Вопрос 69. Складское оборудование определяется
- a) Номенклатурой складских запасов,
 - b) Объемом выпуска готовой продукции,
 - c) Трудоемкостью работ,
 - d) Правильного ответа нет.
- Вопрос 70. Число основного оборудования рассчитывается :
- a) По номенклатуре складских запасов,
 - b) По трудоемкости работ,
 - c) На основании численности рабочих,
 - d) правильного ответа нет.
- Вопрос 71. Комплексное оборудование определяется:
- a) С учетом численности и специализации рабочих,
 - b) С учетом загрузки оборудования,
 - c) По числу механизированных линий,
 - d) Все ответы верны.
- Вопрос 72. Поъемно-осмотровое и подъемно-транспортное оборудование определяется:
- a) С учетом численности и специализации рабочих,
 - b) С учетом загрузки оборудования,
 - c) По числу механизированных линий,
 - d) Все ответы верны.
- Вопрос 73. Коэффициент плотности зависит от:
- a) Численности персонала,
 - b) Вида выполняемых работ и в соответствии с нормативами технологического проектирования,
 - c) Названия фирмы,
 - d) правильного ответа нет.
- Вопрос 74. Площадь кабинетов управленческого персонала принимается:
- a) Из расчета 4 м² на одного работника,
 - b) Из расчета 12-15 м² на одного управленца,
 - c) 10% от общей площади,
 - d) Правильного ответа нет.
- Вопрос 75. Число предметов в санитарно-бытовых помещениях определяется из расчета:
- a) Не более 20 человек на каждый предмет,
 - b) Не более 50 человек на каждый предмет,
 - c) Индивидуально для каждого работника,
 - d) Правильного ответа нет.
- Вопрос 76. Площадь комнаты отдыха не должна быть:
- a) Менее 9 м²,
 - b) Не более 40 м²,
 - c) Нормируемых значений нет,
 - d) Правильного ответа нет.
- Вопрос 77. Специфические технологические оценочные показатели:
- a) Рентабельность,
 - b) Срок окупаемости,
 - c) Площадь стоянки на один автомобиль,
 - d) Минимизация затрат.
- Вопрос 78. Укрупненный технологический расчет определяется с использованием
- a) Удельных норм при эталонных условиях,
 - b) Значений из бизнес-плана,
 - c) Прогнозных показателей,

d) Правильного ответа нет.

Вопрос 79. Недостатком укрупненного технологического расчета является:

- a) Трудность обработки информации,
- b) Время использования ограничено,
- c) Неточность и просчеты,
- d) Все ответы верны.

Вопрос 80. Влияют ли природно-климатические условия на укрупненный технологический расчет?

- a) Да,
- b) Нет,
- c) Да, при условии, что проект является новинкой для региона,
- d) В России все значения принимаются среднеарифметические.

Вопрос 81. Планировка предприятия осуществляется:

- a) Исходя из объема капитальных вложений,
- b) На основании выполненных технологических расчетов с учетом оптимизации производственных мощностей,
- c) С учетом дизайнерских интересов,
- d) Правильного ответа нет.

Вопрос 82. Место расположение определяется:

- a) Исходя из прогнозов развития и увязкой с генеральным планом развития города,
- b) Самостоятельно без согласования,
- c) Все ответы верны,
- d) Правильного ответа нет.

Вопрос 83. Выделение земельного участка оформляется:

- a) Нотариусом,
- b) Судьей,
- c) Решением администрации города или района,
- d) Правильного ответа нет.

Вопрос 84. Точки подключения к инженерным сетям уточняются:

- a) Самостоятельный выбор подключения,
- b) В соответствующих муниципальных органах,
- c) Архитектором,
- d) Правильного ответа нет.

Вопрос 85. Унифицированные типоразмеры строительных конструкций определены в нормативных документах:

- a) СНиП,
- b) ГОСТ,
- c) ТУ,
- d) Все ответы верны.

Вопрос 86. Объемно планировочное решение позволяет:

- a) Определить общий вид и объемы конструкций,
- b) Размеры строительных материалов,
- c) Тип материалов,
- d) Все варианты верны.

Вопрос 87. Использование типового проекта:

- a) Сокращает сроки строительства,
- b) Увеличивает срок выполнения проекта,
- c) Не отражается на сроке, но увеличивает стоимость,
- d) Откладывает срок реализации проекта на 3 года.

Вопрос 88. Типовые проекты разрабатываются:

- a) Для всех проектов без исключения,

- b) По заказам министерств и ведомств,
- c) Для проектов с высоким уровнем риска,
- d) Правильного проекта нет.

Вопрос 89. Генеральный план предприятия представляет:

- a) Экономическое обоснование проекта,
- b) Концепцию развития региона / города,
- c) Единое целое технологическое и архитектурное решение,
- d) Правильного ответа нет.

Вопрос 90. Площадка для стоянки рассчитывается из расчета:

- a) 6 м²,
- b) 25 м² на 10 работающих,
- c) 50 м² на 10 рабочих,
- d) Правильного ответа нет.

Вопрос 91. Способ хранения на предприятиях оказывающих услуги определяется:

- a) Экономической и производственной целесообразностью,
- b) Мнением руководителей,
- c) Для сохранения имиджа предприятия,
- d) Правильного ответа нет.

Вопрос 92. Зону хранения рекомендуется:

- a) Размещать в производственной зоне,
- b) Изолировать от производственных зон и участков,
- c) Вблизи от кабинета директора,
- d) Все ответы верны.

Вопрос 93. Планировка производственных зон, участков – это ...

- a) Расстановка постов и оборудования,
- b) Внутренний интерьер, дизайн,
- c) Отделка помещения,
- d) Правильного ответа нет.

Вопрос 94. При расстановке технологического оборудования следует соблюдать требования:

- a) СНиП,
- b) Рекомендации по научной организации труда,
- c) ОНТП,
- d) Все варианты верны.

Вопрос 95. Каждой единице оборудования на плане присваивается:

- a) Инвентаризационный номер,
- b) Номер по спецификации к чертежу,
- c) Условное обозначение,
- d) Правильного ответа нет.

Вопрос 96. Оборудование на чертеже нумеруется:

- a) Последовательно в порядке его размещения на чертеже слева направо,
- b) Произвольная последовательность,
- c) По значимости и частоте его использования,
- d) Правильного ответа нет.

Вопрос 97. Расчет электроосвещения заключается в определении:

- a) Плотности осветительных нагрузок,
- b) Нагрузке на энергосистему,
- c) Числа и мощности светильников,
- d) Правильного ответа нет.

Вопрос 98. Освещение на предприятии, оказывающем услуги может быть:

- a) От системы общего освещения и комбинированным,
- b) Только естественным,

- c) Только системой общего освещения,
- d) Правильного ответа нет.

Вопрос 99. Системы теплоснабжения рассчитываются:

- a) На обогрев помещений и возмещение расхода теплоты,
- b) Не рассчитывается, а представляется специальным уполномоченным органом,
- c) На обогрев помещений административно-управленческого персонала,
- d) Правильного ответа нет.

Вопрос 100. Для отопления крупных и средних по размеру предприятий сервиса чаще всего используют:

- a) Индивидуальную систему отопления;
- b) Централизованную систему отопления,
- c) Масляные обогреватели,
- d) Правильного ответа нет.

Вопрос 101. Вентиляция воздуха на предприятии:

- a) Должна быть одинаковой везде,
- b) Зависит от условий труда,
- c) Выбирается руководящим составом и не согласуется с нормативными документами,
- d) Правильного ответа нет.

Вопрос 102. Приточная вентиляция осуществляется:

- a) Путем удаления загрязненного воздуха из помещений,
- b) Путем подачи чистого воздуха в помещения,
- c) Разбавлением загрязненного воздуха чистым,
- d) Правильного ответа нет.

Вопрос 103. Для удаления вредных выделений применяется:

- a) Общеобменная вентиляция,
- b) Местная приточная вентиляция,
- c) Вытяжная вентиляция,
- d) Правильного ответа нет.

Вопрос 104. Система вентиляции должна удовлетворять:

- a) Пожеланиям работников.
- b) Санитарно-гигиеническим требованиям,
- c) Эстетическим требованиям,
- d) Размещается произвольно.

Вопрос 105. Предприятия, оказывающие услуги в идеальных условиях должны быть оборудованы:

- a) Хозяйственно-питьевым водопроводом,
- b) Производственным,
- c) Противопожарным,
- d) Все ответы верны.

Вопрос 106. Хозяйственно-питьевой водопровод отвечает требованиям:

- a) ГОСТ 2874-82 «Вода питьевая.»,
- b) ТУ,
- c) Конституции РФ,
- d) Заказчика (владельца предприятия).

Вопрос 107. Требования к устройству и эксплуатации бытовой канализации устанавливаются:

- a) Администрацией населенного пункта,
- b) Соответствующими муниципальными органами,
- c) Не контролируются,
- d) Правильного ответа нет.

Вопрос 108. Услуги по обеспечению предприятия всеми инфраструктурными составляющими закрепляются:

- a) Договорами с соответствующими органами,
- b) Устным соглашением,
- c) Распоряжением Администрации населенного пункта,
- d) Правильного ответа нет.

Вопрос 109. Охранная сигнализация неавтоматического действия – это ...

- a) Вызов охранной службы,
- b) Сторож,
- c) Кнопки тревожной сигнализации,
- d) Правильного ответа нет.

Вопрос 110. Тепловые извещатели работают:

- a) На разрыв или замыкание при определенной температуре,
- b) При появлении в воздухе продуктов сгорания,
- c) При нарушении целостности объекта и попытке проникнуть внутрь,
- d) Все ответы верны.

Вопрос 111. Дымовые извещатели реагируют:

- a) На разрыв или замыкание при определенной температуре,
- b) При появлении в воздухе продуктов сгорания,
- c) При нарушении целостности объекта и попытке проникнуть внутрь,
- d) Все ответы верны.

Вопрос 112. Ультразвуковые извещатели реагируют:

- a) На колебания пламени,
- b) При появлении в воздухе продуктов сгорания,
- c) При нарушении целостности объекта и попытке проникнуть внутрь,
- d) Все ответы верны.

Вопрос 113. Сколько этапов оценки эффективности выделяют:

- a) 2,
- b) 3,
- c) 5,
- d) Правильного ответа нет.

Вопрос 114. На первом этапе определяется:

- a) Качество и эффективность проекта,
- b) Обоснованность решений и исходные данные,
- c) Проводится экспертиза,
- d) Правильного ответа нет.

Вопрос 115. На втором этапе определяется:

- a) Качество и эффективность проекта,
- b) Обоснованность решений и исходные данные,
- c) Проводится экспертиза,
- d) Правильного ответа нет.

Вопрос 116. На третьем этапе определяется:

- a) Качество и эффективность проекта,
- b) Обоснованность решений и исходные данные,
- c) Проводится экспертиза,
- d) Правильного ответа нет.

Вопрос 117. Лицензия – это

- a) специальное разрешение на осуществление конкретного вида деятельности
- b) процедура подтверждения соответствия, посредством которой независимая от изготовителя (продавца, исполнителя) и потребителя (покупателя) организация удостоверяет в письменной форме, что продукция соответствует установленным требованиям

- c) оптимизация системы управления производством
- d) способ регулирования в тех сферах, где клиенту может быть нанесен потенциальный моральный или физический ущерб

Вопрос 118. Лицензирование – это

- a) специальное разрешение на осуществление конкретного вида деятельности
- b) процедура подтверждения соответствия, посредством которой независимая от изготовителя (продавца, исполнителя) и потребителя (покупателя) организация удостоверяет в письменной форме, что продукция соответствует установленным требованиям
- c) оптимизация системы управления производством
- d) комплекс мероприятий, связанных с предоставлением в установленном порядке заинтересованным лицам сведений и иной информации для ведения деятельности.

Вопрос 119. Кто является лицензиатом?

- a) фирма выдающие лицензию,
- b) юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие лицензию на осуществление конкретного вида деятельности,
- c) все органы, контролирующие деятельность фирм,
- d) администрация муниципального образования

Вопрос 120. В каком нормативном документе представлены требования и особенности обслуживания инженерного, санитарно-технического оборудования и коммуникаций?

- a) ISO 9001
- b) ГОСТ
- c) ТУ
- d) СНиП.

Вопрос 121. Экспертиза проводится:

- a) При планировке генерального плана,
- b) После завершения разработки проектно-сметной документации,
- c) После завершения строительства,
- d) Правильного ответа нет.

Вопрос 122. Экспертиза может проводиться:

- a) Специальной организацией,
- b) Строительной подрядной организацией,
- c) Опытными специалистами,
- d) Все ответы верны.

Вопрос 123. После проведения экспертизы составляется:

- a) Отчет,
- b) Распоряжение,
- c) Акт,
- d) Бизнес-план.

Вопрос 124. При проведении экспертиза особое внимание уделяется

- a) Объективности решений,
- b) Адаптивности проекта и выводов,
- c) Гибкости решений,
- d) Харизматическим чертам руководителя.

Вопрос 125. Какие показатели оценивают уровень эффективности принимаемых решений?

- a) Капитальные вложения и уровень рентабельности продукции / услуг,
- b) Площадь фирмы,
- c) Численность управленческого состава,
- d) Все ответы верны.

Вопрос 126. Капитальные затраты в проекте оцениваются:

- a) Чистой приведенной стоимостью проекта,

- b) Масштабом проекта,
- c) Сроком окупаемости,
- d) Объемом выпуска новой продукции / услуги..

Вопрос 127. Каким документом регулируется порядок согласования проектной документации предприятий сервиса?

- a) СНиП,
- b) ГОСТ
- c) ТУ
- d) Лицензия

Вопрос 128. Оценка эффективности проекта должна учитывать:

- a) Политические течения,
- b) Правовые условия,
- c) Риск,
- d) Все варианты верны.

Перечень вопросов для промежуточного контроля знаний на зачете (7 семестр):

1. Цели и задачи предприятий сервиса
2. Производственная программа: понятие, значение и выбор исходных данных
3. Особенности функционирования предприятий сервиса, факторы, влияющие на проектирование процесса оказания услуг.
4. Основные показатели производственной программы. Производственная мощность: понятие, расчет.
5. Классификация видов услуг в период рыночной экономики.
6. Факторы, оказывающие влияние на производственную мощность
7. Типы предприятий сервиса.
8. Проект производственной мощности
9. Методы составления производственной программы на современных российских предприятиях
10. Планирование численности работников на предприятиях различных видов и форм собственности.
11. Кадры предприятий. Понятия: квалификация, специальность, профессия, штат, штатное расписание.
12. Методы расчета численности рабочих и служащих.
13. Классификация предприятий по организационно-правовым формам, действующим в РФ.
14. Размещение предприятий сервиса.
15. Типы производства в сфере сервиса
16. Методы размещения предприятий сервиса.
17. Производственно-технологическая база предприятий сервиса
18. Структурная схема производственного процесса проектируемого предприятия
19. Этапы развития производственно-технологической базы предприятий сервиса
20. Требования, предъявляемые к оптимальному размещению цехов производственных участков
21. Контактная зона сервиса
22. Факторы успешной работы сотрудника контактной зоны для предприятий сервиса.
23. Техничко-экономическая характеристика массового производства проектируемых предприятий.
24. Техничко-экономическая характеристика проектируемого предприятия, оказываемого серийные услуги.

25. Бизнес-план как основной документ.
26. Техничко-экономическая характеристика проектируемого предприятия, оказываемого единичные услуги
27. Этапы проектирования предприятий сервиса.
28. Декларация о намерениях.
29. Организационные структуры на предприятиях сервиса.
30. Этап проектирования предприятий на основании проектных и инвестиционных обоснований.

Перечень вопросов для промежуточного контроля знаний на экзамене (8 семестр):

1. Производственная программа: понятие, значение и выбор исходных данных
2. Особенности функционирования предприятий сервиса, факторы, влияющие на проектирование процесса оказания услуг.
3. Классификация видов услуг в период рыночной экономики.
4. Типы предприятий сервиса.
5. Методы составления производственной программы на современных российских предприятиях
6. Классификация предприятий по организационно-правовым формам, действующим в РФ.
7. Типы производства в сфере сервиса
8. Производственно-технологическая база предприятий сервиса
9. Структурная схема производственного процесса проектируемого предприятия
10. Этапы развития производственно-технологической базы предприятий сервиса
11. Контактная зона сервиса
12. Факторы успешной работы сотрудника контактной зоны для предприятий сервиса.
13. Техничко-экономическая характеристика проектируемого предприятия, оказываемого серийные услуги.
14. Техничко-экономическая характеристика проектируемого предприятия, оказываемого единичные услуги
15. Этапы проектирования предприятий сервиса.
16. Декларация о намерениях.
17. Организационные структуры на предприятиях сервиса.
18. Этап проектирования предприятий на основании проектных и инвестиционных обоснований.
19. Техническое перевооружение одно из мероприятий повышения технического уровня
20. Анализ месторасположения предприятий сервиса
21. Реконструкция – как способ повышения технического уровня предприятий по оказанию услуг
22. Нормативные требования при размещении предприятий сервиса
23. Техничко – экономическое обоснование. Структура ТЭО.
24. Реализация бизнес – плана
25. Порядок разработки ТЭО и утверждение
26. График внедрения проекта бизнес-плана. Методы планирования работ
27. Производственная инфраструктура: содержание и задачи.
28. Организация ремонтного хозяйства
29. Организация инструментального и энергетического хозяйства

30. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства
31. Организация транспортного хозяйства
32. Послепродажное обслуживание
33. Структура и модель процесса оказания услуг
34. Система планирования на предприятиях сферы сервиса.
35. Показатели оценки состояния и развития производственно – технической базы.
36. Формы развития производственно-технической базы
37. Оценка возможностей инвестирования и достижения намечаемых технико-экономических показателей
38. Планирование фонда рабочего времени.
39. Месторасположение предприятий.
40. Размещение объектов.

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

Ответы обучающегося **на зачете** оцениваются каждым педагогическим работником по варианту зачтено/незачтено.

Критерии оценки ответа на вопросы теоретического блока:

«Зачтено» – обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок;

«Незачтено» - обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

Ответы обучающегося **на экзамене** оцениваются каждым педагогическим работником по 5-балльной шкале.

«5» – обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок;

«4» - обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий;

«3» - обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий;

«2» - обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

6.1. Основная литература.

1. Васильев Г. А., Деева Е. М. Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг: учебное пособие Юнити-Дана, Москва, 2015, 192
http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=114559

2. Руденко Л. Г. Планирование и проектирование организаций: учебник Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», Москва, 2016, 240
http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=453340

6.2. Дополнительная литература

1. Голов Р. С., Балдин К. В., Передеряев И. И., Рукосуев А. В. Инвестиционное проектирование: учебник Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», Москва, 2016, 366 http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=453905

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современные профессиональные базы данных и информационные системы, необходимые для освоения учебной дисциплины

1. <http://mon.gov.ru> – сайт Минобрнауки РФ
2. <http://www.edu.ru/> – библиотека федерального портала «Российское образование» (содержит каталог ссылок на интернет-ресурсы, электронные библиотеки по различным вопросам образования)
3. <http://www.prlib.ru> – Президентская библиотека
4. <http://www.rusneb.ru> – Национальная электронная библиотека
5. <http://elibrary.rsl.ru/> – сайт Российской государственной библиотеки (раздел «Электронная библиотека»)
6. <http://elibrary.ru> – научная электронная библиотека «Elibrary»
7. <http://biblioclub.ru> – ЭБС Университетская библиотека
8. <https://fgiscs.minstroyrf.ru> Федеральная государственная информационная система ценообразования в строительстве

8. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Института.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;

- ориентирует в учебном процессе.
- С этой целью:
- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
 - ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
 - внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
 - запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
 - постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
 - узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Подготовка к практическому занятию

При подготовке к практическому занятию следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к практическому занятию заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия.

Работа во время проведения практического занятия включает несколько моментов:

- консультирование студентов преподавателями с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в аудитории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

Подготовка к зачету, экзамену.

К зачету и экзамену необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к зачету и экзамену обратите внимание на практические задания на основе теоретического материала.

При подготовке к ответу на вопросы зачета и экзамена по теоретической части учебной дисциплины выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

9. Программное обеспечение информационно-коммуникационных технологий

9.1. Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет;
3. Проектор.
4. Система VOTUM.

9.2. Программное обеспечение

1. LibreOffice Writer
2. LibreOffice Calc
3. LibreOffice Impress

9.3. Информационные справочные системы

1. Университетская информационная система РОССИЯ - <http://www.cir.ru/>
2. Гарант

10. Перечень материально-технического обеспечения, необходимого для реализации программы по учебной дисциплине

1. Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

2. Помещения для самостоятельной работы студентов, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду института.

3. Библиотека.

11. Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины применяются различные образовательные технологии.

Освоение учебной дисциплины предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме дискуссии, разбора конкретных ситуаций и практических задач в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.