

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Цветлюк Лариса Сергеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 06.05.2024 13:10:05
Уникальный программный ключ:
e4e919f04dc802624637575c97796a744138b177b88dd38f9301d8c2340974f9

Автономная некоммерческая организация
высшего образования
«Институт непрерывного образования»

Рассмотрено
на заседании кафедры экономики и управления
Зав. кафедрой



Бодрова Е.Е.
27 апреля 2024 г.



УТВЕРЖДАЮ:
Ректор АНО ВО «ИНО»

Цветлюк Л.С.
27 апреля 2024 г.

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

Уровень бакалавриата

Квалификация выпускника
Бакалавр

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

Москва, 2024 г.

Рабочая программа учебной дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг в строительстве и ЖКХ» разработана д.т.н., проф. Ставровским М.Е.

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 08 июня 2017 г. № 514, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования по направлению подготовки **43.03.01 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 очной форме обучения.....	55 6
3.2. Учебно-тематический план по очно-заочной форме обучения.....	7
3.3. Учебно-тематический план по заочной форме обучения.....	55 8
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине.....	6
5. Фонд оценочных средств для проведения текущей и 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.....	29
6. Перечень основной и дополнительной литературы для освоения учебной дисциплины.....	30
6.1. Основная литература.....	30
6.2. Дополнительная литература.....	30
7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современные профессиональные базы данных и информационные системы, необходимые для освоения учебной дисциплины.....	30
8. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины.....	30
9. Программное обеспечение информационно-коммуникационных технологий	31
9.1. Информационные технологии.....	32
9.2. Программное обеспечение.....	32
9.3. Информационно-справочные системы.....	32
10. Перечень материально-технического обеспечения необходимого для реализации программы по учебной дисциплине.....	32
11. Образовательные технологии.....	33

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 проектирования 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 части, формируемой участниками образовательных отношений 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 компетенций: ОПК-3.; ОПК-4.; ПКО-1; ПК -1; ПК-2

В результате освоения дисциплины студент должен демонстрировать следующие результаты образования:

Код компетенции	Содержание компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.
		ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами
		ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов
		ОПК-4.2. Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий.
		ОПК-4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг
ПКО-1	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потреби-	ПКО-1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
		ПКО-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений

	теля	ПКО-1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений
ПК-1	Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с собственниками помещений в многоквартирном доме, их объединениями и органами власти	ПК-1.1. Устанавливает деловые связи с собственниками помещений в многоквартирном доме по вопросам, касающимся управления многоквартирным домом
		ПК-1.2. Участвует в представлении собственникам помещений в многоквартирном доме планов предстоящих работ по содержанию и ремонту общего имущества и отчетов о деятельности управляющей организации
		ПК-1.3. Участвует в подготовке и размещении информации о выполненных в многоквартирном доме работах и услугах на сайте управляющей организации
ПК-2	Способен осуществлять обеспечение капитального ремонта гражданских зданий	ПК-2.3. Представляет интересы собственников общего имущества многоквартирного дома при комиссионной проверке соответствия выполненных ремонтных работ проекту переустройства и перепланировки жилых и нежилых помещений

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

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

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		7
Аудиторные учебные занятия, всего	90	
В том числе:		
Учебные занятия лекционного типа	42	
Практические занятия	48	
Самостоятельная работа обучающихся, всего	261	
В том числе:		
Самоподготовка	211	
Доклады/рефераты	20	
Тестирование	30	
Контроль: вид промежуточной аттестации (экзамен)	9	Экзамен
Общая трудоемкость учебной дисциплины	360	360

Очно- заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		8
Аудиторные учебные занятия, всего	64	
В том числе:		
Учебные занятия лекционного типа	32	
Практические занятия	32	
Самостоятельная работа обучающихся, всего	287	
В том числе:		

Самоподготовка	237	
Доклады/рефераты	20	
Тестирование	30	
Контроль: вид промежуточной аттестации (экзамен)	9	Экзамен
Общая трудоемкость учебной дисциплины	360	360

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		8
Аудиторные учебные занятия, всего	24	
В том числе:		
Учебные занятия лекционного типа	12	
Практические занятия	12	
Самостоятельная работа обучающихся, всего	327	
В том числе:		
Самоподготовка	277	
Доклады/рефераты	20	
Тестирование	30	
Контроль: вид промежуточной аттестации (экзамен)	9	Экзамен
Общая трудоемкость учебной дисциплины	360	360

3. Содержание учебной дисциплины

3.1. Учебно-тематический план по очной форме обучения

Объем аудиторных занятий составляет 90 ч.

Объем самостоятельной работы – 261 ч.

очная форма обучения

№ п/п	Модуль, раздел (тема)	Виды учебной работы, академических часов					Формы контроля освоения обучающимися учебной дисциплины		
		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	
1	Виды, типы и функции предприятий сервиса	68	52	16	8	8	+	+	
2	Основы проектирования предприятий сервиса	70	52	18	8	10	+	+	
3	Методика расчета произ-	70	52	18	8	10	+	+	

	водственной программы								
4	Характеристика процесса обслуживания	68	52	16	8	8	+	+	
5	Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса	75	53	22	10	12	+	+	
ВСЕГО ЧАСОВ		360	261	90	42	48			9

3.2. Учебно-тематический план по очно-заочной форме обучения

Объем аудиторных занятий составляет 64 ч.

Объем самостоятельной работы – 287 ч.

Очно-Заочная форма обучения

№ п/п	Модуль, раздел (тема)	Виды учебной работы, академических часов					Формы контроля освоения обучающимися учебной дисциплины		
		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	
1	Виды, типы и функции предприятий сервиса	69	57	12	6	6	+	+	
2	Основы проектирования предприятий сервиса	69	57	12	6	6	+	+	
3	Методика расчета производственной программы	73	57	16	8	8	+	+	
4	Характеристика процесса обслуживания	70	58	12	6	6	+	+	
5	Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса	70	58	12	6	6	+	+	
ВСЕГО ЧАСОВ		360	287	64	32	32			9

3.3. Учебно-тематический план по заочной форме обучения

Объем аудиторных занятий составляет 24 ч.

Объем самостоятельной работы – 327 ч.

Заочная форма обучения

№ п/п	Модуль, раздел (тема)	Виды учебной работы, академических часов	Формы контроля освоения обучающимися учебной дисциплины
-------	-----------------------	--	---

		Всего	Самостоятельная работа обучающихся	Контактная работа преподавателя с обучающимися			Текущий контроль освоения обучающимися учебной дисциплины		Промежуточная аттестация обучающихся
				Всего	Лекционного типа	Практические занятия	Тестирование	Рефераты/доклады	Экзамен
1	Виды, типы и функции предприятий сервиса	70	66	4	2	2	+	+	
2	Основы проектирования предприятий сервиса	70	66	4	2	2	+	+	
3	Методика расчета производственной программы	70	62	8	4	4	+	+	
4	Характеристика процесса обслуживания	70	66	4	2	2	+	+	
5	Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса	71	67	4	2	2	+	+	
ВСЕГО ЧАСОВ		360	327	20	12	12			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. Техничко-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 предприятия. 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. Международные и национальные стандарты качества процессов оказания услуг в сфере строительства и ЖКХ.

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 текущей и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

5.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине.

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является экзамен (очная форма – 7 семестр, очно-заочная, заочная форма - 8 семестр), который проводится в устной форме.

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

Код компетенции	Содержание компетенции	Результаты обучения	Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	компоненты компетенции соотносятся с содержанием дисциплины, компетенция реализуется частично	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.	Знать: основные понятия и категории сферы оказания услуг
			ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами	Уметь: обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с международными и национальными стандартами

			ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	Владеть: навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	компоненты компетенции соотносятся с содержанием дисциплины, компетенция реализуется частично	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов	Знать: основные понятия и категории сервисных продуктов
			ОПК-4.2. Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий.	Уметь: осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
			ОПК-4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг	Владеть: навыками осуществления исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов
ПКО-1	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	компоненты компетенции соотносятся с содержанием дисциплины, компетенция реализуется частично	ПКО-1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Знать: основные понятия и категории клиентских отношений
			ПКО-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений	Уметь: разрабатывать и совершенствовать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
			ПКО-1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	Владеть: навыками совершенствования системы клиентских отношений
ПК-1	Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с собственниками помещений в многоквартирном доме, их объединениями и органами власти	компоненты компетенции соотносятся с содержанием дисциплины, компетенция реализуется частично	ПК-1.1. Устанавливает деловые связи с собственниками помещений в многоквартирном доме по вопросам, касающимся управления многоквартирным домом	Знать: основные понятия и категории взаимодействия с собственниками помещений в многоквартирном доме, их объединениями и органами власти
			ПК-1.2. Участвует в предоставлении собственникам помещений в многоквартирном доме планов предстоящих работ по содержанию и ремонту общего имущества и отчетов о деятельности управляющей организации	Уметь: предоставлять услуги в условиях взаимодействия с собственниками помещений в многоквартирном доме, их объединениями и органами власти
			ПК-1.3. Участвует в подготовке и размещении информации о выполненных в многоквартирном доме работах и услугах на сайте управляющей организации	Владеть: навыками предоставления услуг в условиях взаимодействия с собственниками помещений в многоквартирном доме

ПК-2	Способен осуществлять обеспечение капитального ремонта гражданских зданий	компоненты компетенции соотносятся с содержанием дисциплины, компетенция реализуется частично	ПК-2.3. Представляет интересы собственников общего имущества многоквартирного дома при комиссионной проверке соответствия выполненных ремонтных работ проекту переустройства и перепланировки жилых и нежилых помещений	Владеть: навыками представления интересов собственников общего имущества многоквартирного дома при комиссионной проверке соответствия выполненных ремонтных работ проекту переустройства и перепланировки жилых и нежилых помещений
------	---	---	---	---

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
ОПК-3 ОПК-4 ПКО-1 ПК-1 ПК-2	Этап формирования знаковой основы компетенций (этап формирования содержательно-теоретического базиса компетенции) Лекционные и практические занятия по темам: Тема 1. Виды, типы и функции предприятий сервиса Тема 2. Основы проектирования предприятий сервиса Тема 3. Методика расчета производственной программы Тема 4. Характеристика процесса обслуживания Тема 5. Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса	Доклад/реферат* Тестирование* Экзамен*	А) полностью сформирована - 5 баллов Б) частично сформирована - 3-4 балла С) не сформирована - 2 и менее баллов

***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, критической 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, интеграционных); 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 произношения 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

Текущая аттестация:

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 Международные и национальные стандарты качества процессов оказания услуг в сфере строительства и ЖКХ.
- 10 Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.
- 11 Организация обслуживания работы потребителей.
- 12 Принципы и способы регулирования оплаты труда.
- 13 Формы и системы оплаты труда.
- 14 Производственная инфраструктура предприятия функционирующего в сфере сервиса.
- 15 Система планирования на предприятиях сферы сервиса.
- 16 План маркетинга: характеристика и основные показатели.
- 17 Эффективность мероприятий от проведения маркетинговых стратегий.
- 18 Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса.
- 19 Планирование производственной программы на предприятиях сферы сервиса.
- 20 Производственная мощность предприятия сферы сервиса.
- 21 Планирование потребности в персонале для предприятия сферы сервиса.
- 22 Планирование издержек предприятия сферы сервиса.
- 23 Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг.
- 24 Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса.
- 25 Современный подход к формированию процесса оказания услуг.
- 26 Сертификация и лицензирование услуг.
- 27 Основные факторы успеха процесса оказания услуг.
- 28 Направления развития сервисной деятельности в период перехода к рыночным условиям.
- 29 Кадровый менеджмент на современном предприятии сферы услуг.
- 30 Кадровое планирование на предприятиях.
- 31 Карьера. Управление карьерой на предприятиях сферы услуг.

- 32 Мотивация персонала.
- 33 Организация управления малыми предприятиями.
- 34 Исследование внутреннего потенциала предприятия сферы услуг.
- 35 Организация финансового менеджмента на предприятиях.
- 36 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 ...
- a) Увеличение стоимости продукции,
 - b) Снижение технических и экономических параметров,
 - c) Перенос их стоимости на вновь создаваемый продукт/услугу,
 - d) Все варианты верны
- Вопрос 19. Фондоотдача – это ...
- a) Коэффициент фактически выполненной работы за единицу времени,
 - b) Величина основных фондов, приходящихся на каждого из среднесписочной численности работников предприятия,
 - c) Сумма доходов, приходящихся на один рубль основных фондов,
 - d) Правильного ответа нет.
- Вопрос 20. Амортизация - это ...
- a) Увеличение стоимости продукции,
 - b) Снижение технических и экономических параметров,
 - c) Перенос их стоимости на вновь создаваемый продукт/услугу,
 - d) Все варианты верны.
- Вопрос 21. Законодательство, регулирующее различные формы собственности
- a) Гражданский Кодекс РФ,
 - b) Закон «О защите прав потребителей»,
 - c) Конституция РФ,
 - d) Трудовой Кодекс РФ
- Вопрос 22. Законодательство, регулирующее отношения между потребителем и производителем
- a) Гражданский Кодекс РФ,
 - b) Закон «О защите прав потребителей»,
 - c) Конституция РФ,
 - d) Трудовой Кодекс РФ
- Вопрос 23. Законодательство, регулирующее отношения между работником и работодателем
- a) Гражданский Кодекс РФ,
 - b) Закон «О защите прав потребителей»,
 - c) Конституция РФ,
 - d) Трудовой Кодекс РФ
- Вопрос 24. Орган, регулирующий отношения между покупателями и продавцами
- a) Комитет по защите прав потребителей,
 - b) Милиция,
 - c) Третейский суд,
 - d) Пенсионный фонд
- Вопрос 25. Основной целью предприятий в сфере сервиса в настоящее время является:
- a) Удовлетворение потребностей населения,

- b) Получение прибыли,
- c) Предоставление качественных конкурентоспособных услуг
- d) Все варианты верны

Вопрос 26. Положение рынка услуг в настоящее время

- a) Развивается,
- b) Переживает уровень спада,
- c) Находится на стадии зарождения,
- d) Правильного ответа нет.

Вопрос 27. Какие способы оказания услуг существуют?

- a) В форме товара - материальные,
- b) В форме затрат труда - нематериальные,
- c) Оба варианта 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 с планом 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 с планом 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 ответе 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:
- Определить общий вид и объемы конструкций,
 - Размеры строительных материалов,
 - Тип материалов,
 - Все варианты верны.
- Вопрос 87. Использование типового проекта:
- Сокращает сроки строительства,
 - Увеличивает срок выполнения проекта,
 - Не отражается на сроке, но увеличивает стоимость,
 - Откладывает срок реализации проекта на 3 года.
- Вопрос 88. Типовые проекты разрабатываются:
- Для всех проектов без исключения,
 - По заказам министерств и ведомств,
 - Для проектов с высоким уровнем риска,
 - Правильного проекта нет.
- Вопрос 89. Генеральный план предприятия представляет:
- Экономическое обоснование проекта,
 - Концепцию развития региона / города,
 - Единое целое технологическое и архитектурное решение,
 - Правильного ответа нет.
- Вопрос 90. Площадка для стоянки рассчитывается из расчета:
- 6 м²,
 - 25 м² на 10 работающих,
 - 50 м² на 10 рабочих,
 - Правильного ответа нет.
- Вопрос 91. Способ хранения на предприятиях оказывающих услуги определяется:
- Экономической и производственной целесообразностью,
 - Мнением руководителей,
 - Для сохранения имиджа предприятия,
 - Правильного ответа нет.
- Вопрос 92. Зону хранения рекомендуется:
- Размещать в производственной зоне,
 - Изолировать от производственных зон и участков,
 - Вблизи от кабинета директора,
 - Все ответы верны.
- Вопрос 93. Планировка производственных зон, участков – это ...
- Расстановка постов и оборудования,
 - Внутренний интерьер, дизайн,
 - Отделка помещения,
 - Правильного ответа нет.
- Вопрос 94. При расстановке технологического оборудования следует соблюдать требования:
- СНиП,
 - Рекомендации по научной организации труда,
 - ОНТП,
 - Все варианты верны.
- Вопрос 95. Каждой единице оборудования на плане присваивается:
- Инвентаризационный номер,
 - Номер по спецификации к чертежу,
 - Условное обозначение,
 - Правильного ответа нет.

- Вопрос 96. Оборудование на чертеже нумеруется:
- Последовательно в порядке его размещения на чертеже слева направо,
 - Произвольная последовательность,
 - По значимости и частоте его использования,
 - Правильного ответа нет.
- Вопрос 97. Расчет электроосвещения заключается в определении:
- Плотности осветительных нагрузок,
 - Нагрузке на энергосистему,
 - Числа и мощности светильников,
 - Правильного ответа нет.
- Вопрос 98. Освещение на предприятии, оказывающем услуги может быть:
- От системы общего освещения и комбинированным,
 - Только естественным,
 - Только системой общего освещения,
 - Правильного ответа нет.
- Вопрос 99. Системы теплоснабжения рассчитываются:
- На обогрев помещений и возмещение расхода теплоты,
 - Не рассчитывается, а представляется специальным уполномоченным органом,
 - На обогрев помещений административно-управленческого персонала,
 - Правильного ответа нет.
- Вопрос 100. Для отопления крупных и средних по размеру предприятий сервиса чаще всего используют:
- Индивидуальную систему отопления;
 - Централизованную систему отопления,
 - Масляные обогреватели,
 - Правильного ответа нет.
- Вопрос 101. Вентиляция воздуха на предприятии:
- Должна быть одинаковой везде,
 - Зависит от условий труда,
 - Выбирается руководящим составом и не согласуется с нормативными документами,
 - Правильного ответа нет.
- Вопрос 102. Приточная вентиляция осуществляется:
- Путем удаления загрязненного воздуха из помещений,
 - Путем подачи чистого воздуха в помещения,
 - Разбавлением загрязненного воздуха чистым,
 - Правильного ответа нет.
- Вопрос 103. Для удаления вредных выделений применяется:
- Общеобменная вентиляция,
 - Местная приточная вентиляция,
 - Вытяжная вентиляция,
 - Правильного ответа нет.
- Вопрос 104. Система вентиляции должна удовлетворять:
- Пожеланиям работников.
 - Санитарно-гигиеническим требованиям,
 - Эстетическим требованиям,
 - Размещается произвольно.
- Вопрос 105. Предприятия, оказывающие услуги в идеальных условиях должны быть оборудованы:
- Хозяйственно-питьевым водопроводом,
 - 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 экспертизы особое внимание уделяется
- Объективности решений,
 - Адаптивности проекта и выводов,
 - Гибкости решений,
 - Харизматическим чертам руководителя.
- Вопрос 125. Какие показатели оценивают уровень эффективности принимаемых решений?
- Капитальные вложения и уровень рентабельности продукции / услуг,
 - Площадь фирмы,
 - Численность управленческого состава,
 - Все ответы верны.
- Вопрос 126. Капитальные затраты в проекте оцениваются:
- Чистой приведенной стоимостью проекта,
 - Масштабом проекта,
 - Сроком окупаемости,
 - Объемом выпуска новой продукции / услуги..
- Вопрос 127. Каким документом регулируется порядок согласования проектной документации предприятий сервиса?
- СНиП,
 - ГОСТ
 - ТУ
 - Лицензия
- Вопрос 128. Оценка эффективности проекта должна учитывать:
- Политические течения,
 - Правовые условия,
 - Риск,
 - Все варианты верны.

**Перечень вопросов для промежуточной аттестации на экзамене
(очная форма -7, ОЗФО, ЗО - 8 семестр):**

- Цели и задачи предприятий сервиса
- Производственная программа: понятие, значение и выбор исходных данных
- Особенности функционирования предприятий сервиса, факторы, влияющие на проектирование процесса оказания услуг.
- Основные показатели производственной программы. Производственная мощность: понятие, расчет.
- Классификация видов услуг в период рыночной экономики.
- Факторы, оказывающие влияние на производственную мощность
- Типы предприятий сервиса.
- Проект производственной мощности
- Методы составления производственной программы на современных российских предприятиях
- Планирование численности работников на предприятиях различных видов и форм собственности.
- Кадры предприятий. Понятия: квалификация, специальность, профессия, штат, штатное расписание.
- Методы расчета численности рабочих и служащих.
- Классификация предприятий по организационно-правовым формам, действующим в РФ.
- Производственная программа: понятие, значение и выбор исходных данных

15. Особенности функционирования предприятий сервиса, факторы, влияющие на проектирование процесса оказания услуг.
16. Классификация видов услуг в период рыночной экономики.
17. Типы предприятий сервиса.
18. Методы составления производственной программы на современных российских предприятиях
19. Классификация предприятий по организационно-правовым формам, действующим в РФ.
20. Типы производства в сфере сервиса
21. Производственно-технологическая база предприятий сервиса
22. Структурная схема производственного процесса проектируемого предприятия
23. Этапы развития производственно-технологической базы предприятий сервиса
24. Контактная зона сервиса
25. Факторы успешной работы сотрудника контактной зоны для предприятий сервиса.
26. Этапы проектирования предприятий сервиса.
27. Декларация о намерениях.
28. Организационные структуры на предприятиях сервиса.
29. Этап проектирования предприятий на основании проектных и инвестиционных обоснований.
30. Техническое перевооружение одно из мероприятий повышения технического уровня
31. Анализ месторасположения предприятий сервиса
32. Реконструкция – как способ повышения технического уровня предприятий по оказанию услуг
33. Нормативные требования при размещении предприятий сервиса
34. Технико – экономическое обоснование. Структура ТЭО.
35. Реализация бизнес – плана.
36. График внедрения проекта бизнес-плана. Методы планирования работ
37. Производственная инфраструктура: содержание и задачи.
38. Организация ремонтного хозяйства
39. Организация инструментального и энергетического хозяйства
40. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства
41. Организация транспортного хозяйства
42. Послепродажное обслуживание
43. Структура и модель процесса оказания услуг
44. Система планирования на предприятиях сферы сервиса.
45. Показатели оценки состояния и развития производственно – технической базы.
46. Формы развития производственно-технической базы
47. Оценка возможностей инвестирования и достижения намечаемых технико-экономических показателей
48. Планирование фонда рабочего времени.
49. Месторасположение предприятий.
50. Размещение объектов.

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

Ответы обучающегося на экзамене оцениваются 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. Тимошенко, С. А. Проектирование процесса предоставления услуг: учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис : [16+] / С. А. Тимошенко, Г. С. Урюпина ; Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ). – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2022. – 82 с. : ил., табл., схем – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690521>

6.2. Дополнительная литература

1. Проектирование процесса оказания услуг : учебное пособие : [16+] / Е. В. Храпова, Е. А. Балашова, Н. М. Калинина [и др.] ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. – 157 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683252>

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современные профессиональные базы данных 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 «**Проектирование процесса оказания услуг в строительстве и ЖКХ**» 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 экзамену.

К 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 экзамену обратите внимание на практические задания на основе теоретического материала.

При подготовке к ответу на вопросы 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. Windows 7
2. LibreOffice Writer,
3. LibreOffice Calc,
4. LibreOffice
5. Impress

6. ZOOM (открытый доступ)

7. «Скайп» (открытый доступ)

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

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного, семинарского типа (практические занятия), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Оснащенность <ul style="list-style-type: none">• Комплект мебели• интерактивная доска Trace Board с установленной системой интерактивного опроса Votum-11• Монитор Panasonic• Портативный 3D видеопроектор InFocus IN 122 для презентаций	109542, г. Москва, Рязанский проспект, 86/1, стр.3, этаж 3, Часть нежилого помещения
Библиотека (читальный зал), помещение для самостоятельной работы обучающихся Оснащенность <ul style="list-style-type: none">• Комплект мебели• Компьютеры с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в ЭИОС института• принтер Программное обеспечение: <ul style="list-style-type: none">• Windows 7• LibreOffice Writer,• LibreOffice Calc,• LibreOffice• Impress• ZOOM (открытый доступ)• ЭПС «Система Гарант»• ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	109542, г. Москва, Рязанский проспект, 86/1, стр.3, этаж 3, Часть нежилого помещения
Помещение для самостоятельной работы обучаю-	109542, г. Москва, Рязан-

<p>щихся. Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</p> <p>Комплект мебели</p> <ul style="list-style-type: none"> • Компьютеры с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в ЭИОС института • принтер <p>Программное обеспечение:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Windows 7 • LibreOffice Writer, • LibreOffice Calc, • LibreOffice • Impress 	<p>ский проспект, 86/1, стр.3, этаж 3, Часть нежилого помещения</p>
<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (практические занятия), курсового проектирования (выполнение курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</p> <p>Комплект мебели</p> <ul style="list-style-type: none"> • Переносные компьютеры (нетбуки Asus -11 шт.) • Комплект демонстрационных материалов <p>Программное обеспечение:</p> <ul style="list-style-type: none"> • LibreOffice Writer, • LibreOffice Calc, • LibreOffice • Impress • ZOOM (открытый доступ) • «Скайп» (открытый доступ) 	<p>109542, г. Москва, Рязанский проспект, 86/1, стр.3, этаж 3, Часть нежилого помещения</p>

11. Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «**Проектирование процесса оказания услуг в строительстве и ЖКХ**» применяются различные образовательные технологии.

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