

**ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ИНТЕРНЕТ-ЭКЗАМЕН ДЛЯ ВЫПУСКНИКОВ
БАКАЛАВРИАТА И СПЕЦИАЛИТЕТА (ФИЭБ)**

**НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ
43.03.01 СЕРВИС**

ПРИМЕРЫ ЗАДАНИЙ ПИМ

ЧАСТЬ 1 ПИМ

Дисциплина «Маркетинг в сервисе»

Задание (укажите не менее двух вариантов ответов)

К управленческим концепциям маркетинга Ф. Котлера относятся концепции ...

Варианты ответов:

- 1) маркетингового управления
- 2) интенсификации коммерческих усилий
- 3) конкурентной рациональности
- 4) интеграционного маркетинга

Дисциплина «Менеджмент в сервисе»

Задание (укажите не менее двух вариантов ответов)

Представители _____ полагали, что если руководство проявляет большую заботу о своих подчиненных, то и уровень удовлетворенности работников должен возрастать, что будет вести к увеличению производительности.

Варианты ответов:

- 1) школы человеческих отношений
- 2) неоклассической школы
- 3) школы научного управления
- 4) классической (административной) школы
- 5) школы науки управления (количественных методов)

Дисциплина «Основы предпринимательской деятельности»

Задание (укажите не менее двух вариантов ответов)

С учетом сферы предпринимательской деятельности, объекта приложения капитала и получения конкретных результатов выделяются следующие виды предпринимательства ...

Варианты ответов:

- 1) производственное
- 2) консультативное
- 3) клиринговое
- 4) ресурсосберегающее
- 5) научно-техническое

Дисциплина «Основы энергосбережения и ресурсосбережения»

Задание (укажите не менее двух вариантов ответов)

Внедрение «зеленых стандартов» позволяет решить следующие проблемы ...

Варианты ответов:

- 1) резкое снижение загрязнения окружающей среды
- 2) уменьшение потребления воды на 40%
- 3) потребность централизованного снабжения всеми видами энергии
- 4) снижение потребления тепловой и электрической энергии не менее чем на 70%
- 5) уменьшение стоимости объектов недвижимости

Дисциплина «Сервисная деятельность»

Задание (укажите не менее двух вариантов ответов)

Сервисная деятельность – это ...

Варианты ответов:

- 1) организационная система активности взаимодействующих индивидов
- 2) целесообразное осуществление процесса обслуживания
- 3) услуги личного характера, адресованные отдельному человеку
- 4) культура труда и сервисных взаимоотношений организации и потребителя
- 5) результат взаимодействия поставщика и заказчика и внутренней деятельности поставщика по удовлетворению потребности заказчика

Дисциплина «Стандартизация и управление качеством»

Задание (укажите не менее двух вариантов ответов)

Техническому регулированию **не подлежат** отношения, возникающие при применении и исполнении требований ...

Варианты ответов:

- 1) в области охраны труда
- 2) к безопасному использованию атомной энергии
- 3) применяющихся к продукции в обязательном порядке
- 4) применяющихся к продукции на добровольной основе
- 5) при оценке соответствия

Дисциплина «Технология делового общения»

Задание (укажите не менее двух вариантов ответов)

Технология делового общения включает ...

Варианты ответов:

- 1) знание приемов точной передачи информации
- 2) знание техники постановки вопросов
- 3) умение слушать и понимать партнера
- 4) знание приемов и техник влияния
- 5) знание технологий кодирования информации

ЧАСТЬ 2 ПИМ

Кейс-задание

(Тип задач профессиональной деятельности: технологический)

Задание

Общество с ограниченной ответственностью «Виктория» является юридическим лицом, имеет в собственности обособленное имущество, учитываемое на его самостоятельном балансе. ООО «Виктория» функционирует на основе Устава и Учредительного договора. Место нахождения общества: 241000, г. Брянск, пр-т Московский, 49.

Основными видами деятельности общества являются:

- розничная торговля продовольственными и непродовольственными товарами;
- закупка пищевых продуктов;
- общественное питание;
- доставка товаров в магазины сельской местности для обеспечения населения товарами первой необходимости.

Согласно перечню, утвержденному на предприятии, магазин «Виктория» предлагает следующие услуги:

- 1) комплектование праздничных наборов из имеющихся товаров;
- 2) демонстрация новых и других товаров, имеющихся в продаже;
- 3) бесплатная упаковка полиэтиленовыми пакетами;
- 4) стоянка автотранспорта.

Первостепенное внимание в ООО «Виктория» уделяется культуре обслуживания, поскольку данный магазин представляет собой формат розничной торговли «магазин у дома», состав покупателей которого стабилен и «ошибки» в обслуживании означают потерю имиджа и сокращение целевой аудитории. По этой причине особое внимание уделяется мониторингу и контролю качества процесса сервиса и обслуживания. Причем качество обслуживания потребителей оценивается не только по книге жалоб и предложений, но и по показателям сервисного обслуживания: коэффициент устойчивости ассортимента, уровень дополнительного обслуживания покупателей, затраты времени на ожидание обслуживания, уровень культуры обслуживания, общий уровень обслуживания.

В целях повышения уровня продаж в ООО «Виктория» планируется расширить спектр предлагаемых услуг покупателям путем организации предварительных заказов и доставки товаров на дом через официальный сайт магазина.

В таблице представлена основная информация, необходимая для выполнения заданий.

Краткое содержание информации	Имя файла	Скачать файл	
Единовременные затраты на создание и внедрение интернет-магазина	1k3_Pril1	PDF	DOC
Показатели уровня сервисного обслуживания покупателей в ООО «Виктория»	1k3_Pril2	PDF	DOC

Подзадача 1 (укажите не менее двух вариантов ответов)

Определяющими критериями в процессе открытия интернет-магазина являются ...

Варианты ответов:

- 1) надежность программного решения
- 2) низкие расходы на сопровождение программного обеспечения
- 3) использование технологий с открытым исходным кодом
- 4) наличие товарного каталога
- 5) наличие места работы сотрудников магазина

Подзадача 2 (установите правильную последовательность в предложенной совокупности ответов)

Установите последовательность этапов процесса принятия решения о покупке потребителем.

Варианты ответов:

- 1) осознание необходимости сделать покупку
- 2) поиск информации о товарах и услугах
- 3) оценка предлагаемых вариантов
- 4) решение о покупке
- 5) поведение после покупки

Подзадача 3 (установите соответствие между нумерованными объектами в формулировке задания и вариантами ответов)

Установите соответствие между элементами и показателями уровня сервисного обслуживания покупателей в ООО «Виктория».

1. Точное соблюдение установленного режима работы предприятий
2. Применение прогрессивных методов продажи товаров
3. Предоставление покупателям дополнительных услуг
4. Широкое использование средств внутриагазинной информации покупателей

Варианты ответов:

- 1) отсутствие фактов нарушения режима работы предприятия
- 2) объем продажи товаров с применением прогрессивных методов в процентах к общему объему товарооборота
- 3) число видов дополнительных услуг, предоставляемых покупателям в магазине
- 4) наличие информации о качестве, свойствах и способах использования отдельных товаров
- 5) средний объем затрат времени покупателей на ожидание обслуживания в часы пик

Подзадача 4 (введите ответ в поле)

Годовой экономический эффект от разработки и внедрения интернет-магазина составит _____ тыс. руб.

(Ответ приведите с точностью до целых.)

При решении задания используйте файл 1k3_Pril1.

Введите ответ

Подзадача 5 (введите ответ в поле)

Обобщающий коэффициент уровня сервисного обслуживания покупателей для ООО «Виктория» составит ...

(Ответ приведите с точностью до сотых.)

При решении задания используйте файл 1k3_Pril2.

Введите ответ

Единовременные затраты на создание и внедрение интернет-магазина

Для Интернет-магазина компании ООО «Виктория» выбрана многоуровневая архитектура, в основе которой находится сервер, расположенный на площадке провайдера.

Физический сервер интернет-магазина расположен на площадке провайдера. На нем работает web-сервер, сервер СУБД и сервер электронной почты.

Покупатели имеют возможность просмотреть каталог товаров и оформить заказы через Интернет, обращаясь к открытой части web-сайта интернет-магазина. Программное обеспечение интернет-магазина автоматически загружает с web-сайта исследуемой организации информацию о наличии товаров на складах, ценах и сроках поставки.

К аппаратному обеспечению сервера интернет-магазина предъявляются требования по быстродействию и надежности, а также совместимости с выбранным программным обеспечением. В качестве аппаратной платформы следует выбрать сервер Сервер HP ProLiant DL380 модель 407549-421, отвечающий требованиям надежности и производительности.

В качестве рабочих станций сотрудников ООО «Виктория» рекомендуется использовать любые персональные компьютеры или ноутбуки, допускающие установку операционной системы Microsoft Windows XP.

Требования к рабочим станциям посетителей Интернет-магазина не оговариваются. Сайт витрины интернет-магазина должен быть создан таким образом, чтобы с ним можно было работать, используя все наиболее распространенные на сегодняшний день браузеры.

В качестве операционной системы сервера интернет-магазина будет использована FreeBSD, которая распространяется бесплатно с исходными текстами и отличается высокой надежностью.

Сервер базы данных будет реализован с использованием СУБД MySQL версии 4.1, которая также распространяется свободно. Версия 4.1 этой СУБД поддерживает транзакции, что необходимо для надежной работы интернет-магазина. Кроме этого, для реализации почтового сервера интернет-магазина можно порекомендовать использовать бесплатную программу SENDMAIL, входящую в состав FreeBSD. При этом web-сервер интернет-магазина должен быть реализован на базе программного обеспечения Apache, поставляющегося в составе операционной системы FreeBSD.

Единовременные затраты на создание и внедрение интернет-магазина приведены в таблице 1.

Табл. 1 Единовременные затраты на создание интернет-магазина
в рублях

Затраты проекта	Стоимость
Сервер HP ProLiant DL380 модель 407549-421	32700
СУБД MySQL версии 4.1	10000
Программа SENDMAIL	0

17.3" Ноутбук Lenovo V320-17ISK 3 шт.	90300
Разработка сайта, включающая предварительное маркетинговое исследование, аналитику, проектирование прототипа будущего сайта и дизайн, верстку, программирование и наполнение, тестирование сайта	75000
Итого:	208000

Значение нормативного коэффициента эффективности капитальных вложений (E_n) принимается равным 0,15. Значение данного коэффициента представляет собой минимальную норму эффективности капитальных вложений, ниже которой они нецелесообразны.

Ожидаемый экономический результат от организации интернет-магазина ООО «Виктория» составит минимум 500 тыс. руб.

В соответствии с оценками руководства ООО «Виктория» данное решение позволит снизить затраты на одну среднестатистическую торговую сделку. В результате интернетизации также уменьшатся внутренние издержки компании, связанные с выполнением заказов при параллельном сокращении времени исполнения заказа.

В будущем году компания предполагает, что более 90 % заказов будут обрабатываться с помощью интернет-магазина.

Показатели уровня сервисного обслуживания покупателей
в ООО «Виктория»

Показатель	Значимость отдельных показателей в общем уровне культуры обслуживания покупателей	Прошлый год	Отчетный год
1	2	3	4
1. Коэффициент устойчивости ассортимента (K_y)	0,4	0,92	0,97
2. Уровень дополнительного обслуживания (K_d)	0,15	0,67	0,88
3. Затраты времени на ожидание обслуживания (K_o)	0,3	0,84	0,85
4. Уровень культуры обслуживания (K_m)	0,15	0,78	0,78