Задание подготовлено в рамках проекта АНО «Лаборатория модернизации образовательных ресурсов» «Кадровый и учебно-методический ресурс формирования общих компетенций обучающихся по программам СПО», который реализуется с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов.

**Разработчики**

Лысенко Ирина Владимировна, ГАПОУ «Тольяттинский индустриально-педагогический колледж»

**Назначение задания**

Целеполагание и планирование. Уровень II

Специальность 09.02.07 Информационные системы и программирование

Специализация: Программист

МДК 04.01 Внедрение и поддержка компьютерных систем

Тема: Загрузка и установка программного обеспечения

**Комментарии**

В задании может быть использован только бланк 2 (итоговый), и таким образом обучающийся должен будет самостоятельно придумывать способ промежуточного структурирования информации, или преподаватель может предложить выполнить работу поэтапно: сначала заполнить бланк 1, затем – бланк 2. Последний вариант организации работы над заданием максимально упрощает задачу обучающегося.

Вы работаете специалистом по поддержке и обслуживанию программного обеспечения (ПО) клиентов в ООО «Програмастер». Предприятие обслуживает клиентов, для которых оно разработало программные продукты, а также устанавливает, обслуживает и восстанавливает различное программное обеспечение (ПО).

Проанализируйте источники информации о деятельности и услугах предприятия, изучите перечень услуг, справочники предприятия и режим работы сотрудников.

**Подготовьте план-график работы специалистов для обслуживания клиентов на неделю.**

Вариант 1: Заполните бланк. Отчеркивайте каждый день работы специалиста отдельной строкой.

Вариант 2: Заполните бланки.

Вариант 2

*Бланк 1*

**План-график работы специалистов для обслуживания текущих заявок клиентов на неделю (шахматка)**

*(закрасьте интервалы оказания услуг бледным, а интервалы дороги до клиента - темным тоном, впишите на интервалах информацию, которая нужна сотрудникам для выполнения заявки: код заявки-код заказчика-код услуги)*

|  | **8.00-8:30** | **8:30-9:00** | **9:00-9:30** | **9:30-10:00** | **10:00-10:30** | **10:30-11:00** | **11:00-11:30** | **11:30-12:00** | **12:00-12:30** | **12:30-13:00** | **об** | **ед** | **14:00-14:30** | **14:30-15:00** | **15:00-15:30** | **15:30-16:00** | **16:00-16:30** | **16:30-17:00** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Рахманинов Р.Т. (сисадмин)** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Пн | *д* |  | *2-* | *5-* | *2* |  |  | *д* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Вт |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Ср |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Чт |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Пт |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Бетховен А.Ю. (программист)** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Пн |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Вт |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Ср |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Чт |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Пт |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Бах К.К.  (программист)** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Пн |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Вт |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Ср |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Чт |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Пт |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Моцарт Р.Р. (тестировщик)** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Пн |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Вт |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Ср |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Чт |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Пт |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Штраус А.В.  (администратор)** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Пн |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Вт |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Ср |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Чт |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Пт |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Верди А.А.  (специалист по СК)** | **13.00-13:30** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Пн |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Вт |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Ср |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Чт |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Пт |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Чайковский А.Р. (специалист ШП)** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Вт |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Ср |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Чт |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Пт |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Вариант 1

*Бланк 2*

**План-график работы специалистов   
для обслуживания текущих заявок клиентов на неделю (сводная таблица)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ФИО /должность сотрудника | День недели | Время с учетом дороги | Код заявки | Код организации | Код услуги |
| Рахманинов Р.Т. (сисадмин) | Пн | 8-12 | 2 | 5 | 2 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Вариант 2

Бланк аналогичен представленному для варианта 1, но содержит 41 строку.

***Источник 1***

**Документация ООО «Програмастер»**

**Справочник «Квалификация специалистов»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Услуги | Квалификация специалистов | |
|  | Установка и настройка системного ПО, восстановление и обслуживание системного ПО, администрирование системного ПО | Системный администратор | |
|  | Диагностика ПО и выявление неисправностей  Разработка нового ПО | Тестировщик ПО | Специалист широкого профиля |
|  | Установка, настройка и обслуживание прикладного ПО, сопровождение клиентов  Разработка нового ПО | Консультант  Администратор ИС |
|  | Расширение и модернизация ПО  Администрирование системного ПО  Разработка нового ПО | Программист |

**Справочник «Время выполнения услуг»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Код услуги | Услуги | Среднее время выполнения услуги | Количество специалистов для выполнения полного цикла работ для 1 клиента |
| 1 | Диагностика ПО и выявление неисправностей | 2 часа | 1 |
| 2 | Установка системного ПО | 3 часа | 1 |
| 3 | Восстановление и обслуживание системного ПО | 3 часа | 1 |
| 4 | Установка и настройка прикладного ПО | 3 часа | 1 |
| 5 | Восстановление и обслуживание прикладного ПО | 3 часа | 1 |
| 6 | Расширение и модернизация ПО | 3 часа | 1 |
| 7 | Администрирование системного ПО (операционных систем и сетей)\*\* | 2 часа | 1 |
| 8 | Сопровождение и консультации клиентов\*\* | 1 час | 1 |
| 9 | Разработка нового ПО под заказ | 2 дня по 8 часов (с учетом дороги) | 2 специалиста одновременно |

\*\**Проводится: - всегда обе услуги для клиентов периодического обслуживания; каждая услуга отдельно - по заявке.*

**Справочник «Виды оказания услуг по срочности»**

| Код срочности | Класс срочности | Максимальный срок исполнения после обращения клиента\* |
| --- | --- | --- |
| 0 | Периодическое обслуживание | В соответствии с графиком |
| 2 | Приорити | Не позднее 2 часов после обращения |
| 3 | Срочный | Не позднее 3 часов после обращения |
| 4 | Стандартный | Не позднее 4 часов после обращения |

**График периодического обслуживания клиентов (код заявки-0).**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Код организации | Организация | День недели | Время приезда к клиенту\* |
| 1 | ООО «Бизнес-системы» | Пн | 8.30 |
| 2 | ООО «Торты и шары» | Вт | 8.30 |
| 3 | Проектное бюро «Омега» | Вт | 11.00 |
| 4 | Сеть магазинов «Леонардо» | Ср | 8.30 |
| 5 | ООО «Аудит» | Ср | 11.00 |
| 6 | ООО «Полиграфия Стайлус» | Чт | 8.30 |
| 7 | ЗАО «Игромир» | Чт | 8.30 |

*\*Время на дорогу учитывается отдельно*

Режим работы специалистов

| Код сотрудника | ФИО сотрудника | Квалификация | Время работы в этом месяце | Продолжительность рабочего дня | Периодичность |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Рахманинов Р.Т. | Системный администратор | 8.00-17.00 | 8 часов обед 13.00-14.00 | Каждый день, сб, вс выходной |
|  | Бетховен А.Ю.,  Бах К.К. | Программист | 8.00-17.00 | 8 часов обед 13.00-14.00 | Каждый день, сб, вс выходной |
|  | Моцарт Р.Р. | Тестировщик ПО | 8.00-17.00 | 8 часов обед 14.00-15.00 | Каждый день, сб, вс выходной |
|  | Верди А.А. | Консультант | 13.00-22.00 | 8 часов, обед 17.00-18.00 | Каждый день, сб, вс выходной |
|  | Штраус А.В. | Администратор ИС | 9.00-18.00 | 13.00-14.00 | Каждый день, сб, вс выходной |
|  | Чайковский А.Р. | Специалист широкого профиля (ШП) | 9.00-18.00 | 8 часов  обед 15.00-16 | Пн, вт, чр |

**Регламент работы**

1. Режим работы ООО «Програмастер» 8.00-17.00. Для приорити и сверхсрочных вызовов после 17.00 предусмотрены специалисты со смещенным рабочим днем.
2. Время на дорогу специалиста до каждого пункта обслуживания - пол часа.
3. Если до обеда специалисту не хватает времени выполнить заказ, то он обедает на месте и продолжает после обеда. На все свободное время специалисты возвращаются в офис и делают другу работу. Если последняя услуга совпадает с концом рабочего дня или заканчивается за пол часа до нее - сотрудник сразу едет домой.
4. Периодические работы выполняются строго по графику и не могут быть сдвинуты. Код заявки всех периодических работ - 0.
5. По вызовам обслуживание производится по предварительной записи. Время приезда определяется срочностью работ.
6. Сотрудников, задействованных на периодических работах, нельзя привлекать на это время на обслуживание текущих заказов.
7. Нельзя привлечь одного сотрудника на 2 заказа одновременно.
8. Одновременно 2 услуги для одного заказчика оказать нельзя.
9. Специалист широкого профиля (СШП) в свои рабочие дни может заменить любого сотрудника, кроме директора и системного администратора. Привлекается, если все специалисты заняты. Если СШП может обслужить раньше, чем освободятся специалисты в допустимое срочностью время - привлекается СШП.

**Учет заявок клиентов ООО «Програмастер» на неделю**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код заявки | День обращения | Время обращения | Заказчик-организация | Код срочности | Услуги |
| 1 | Пн | 8.00 | Проектное бюро «Омега» | 4 | Диагностика ПО и выявление неисправностей |
| 2 | Пн | 8.00 | ООО «Аудит» | 2 | Установка системного ПО |
| 3 | Пн | 8.30 | ООО «Полиграфия Стайлус» | 4 | Сопровождение и консультации клиентов |
| 4 | Пн | 11.30 | ООО «Бизнес-системы» | 3 | Расширение и модернизация ПО |
| 5 | Вт | 8.00 | Сеть магазинов «Леонардо» | 5 | Разработка нового ПО |
| 6 | Вт | 8.30 | ООО «Аудит» | 4 | Диагностика ПО и выявление неисправностей |
| 7 | Вт | 10.00 | Проектное бюро «Омега» | 4 | Установка системного ПО |
| 8 | ср | 8.30 | ЗАО «Игромир» | 2 | Установка системного ПО |
| 9 | Ср | 13.00 | ЗАО «Игромир» | 2 | Диагностика ПО и выявление неисправностей |
| 10 | Чт | 9.30 | ООО «Полиграфия Стайлус» | 4 | Сопровождение и консультации клиентов |
| 11 | Чт | 10.00 | ООО «Бизнес-системы» | 3 | Сопровождение и консультации клиентов |
| 12 | Чт | 11.30 | ООО «Бизнес-системы» | 3 | Установка, настройка и обслуживание прикладного ПО |
| 13 | Чт | 11.30 | ЗАО «Игромир» | 2 | Сопровождение и консультации клиентов |
| 14 | Чт | 12.30 | Проектное бюро «Омега» | 4 | Администрирование системного ПО |
| 15 | Чт | 14.00 | ООО «Полиграфия Стайлус» | 4 | Сопровождение и консультации клиентов |
| 16 | Пт | 9.30 | ООО «Бизнес-системы» | 4 | Восстановление и обслуживание прикладного ПО |
| 17 | Пт | 9.30 | ООО «Аудит» | 2 | Установка системного ПО |
| 18 | Пт | 12.30 | Проектное бюро «Омега» | 4 | Расширение и модернизация ПО |

Инструмент проверки

Бланк 1

| ФИО сотрудника | День недели | Время с учетом дороги | Код заявки | Код организации | Код услуги |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Рахманинов Р.Т | Пн | 8-12 | 2 | 5 | 2 |
|  | Вт | 10-15 | 7 | 3 | 2 |
|  | Ср | 8.30-12.30 | 8 | 7 | 2 |
|  | Чт | 14.30-17.00 | 14 | 3 | 7 |
|  | Пт | 9-13 | 17 | 5 | 2 |
| Бетховен А.Ю. | Пн | 8-11 | 0 | 1 | 7 |
|  | Вт | 8-11 | 0 | 2 | 7 |
|  | Вт | 11-14.30 | 0 | 3 | 7 |
|  | Ср | 8-11 | 0 | 4 | 7 |
|  | Ср | 11-14.30 | 0 | 5 | 7 |
|  | Чт | 8-11 | 0 | 6 | 7 |
|  | Пт | 12.30-17.00 | 18 | 3 | 6 |
| Бах К.К. | Пн | 8.30-12 | 3 | 6 | 5 |
|  | Пн | 12-17 | 4 | 1 | 6 |
|  | Вт | 8-17 | 5 | 4 | 9 |
|  | Ср | 8-17 | 5 | 4 | 9 |
|  | Чт | 8-11 | 0 | 7 | 7 |
|  | Пт | 9.30-14.30 | 16 | 1 | 5 |
| Моцарт Р.Р. | Пн | 8-11 | 1 | 3 | 1 |
|  | Вт | 8-17 | 5 | 4 | 9 |
|  | Ср | 8-17 | 5 | 4 | 9 |
|  | Чт | 9.30-14.30 | 10 | 6 | 1 |
| Штраус А.В. | Пн | 11.30-14.30 | 0 | 1 | 8 |
|  | Вт | 11.30-14.30 | 0 | 2 | 8 |
|  | Ср | 11.30-14.30 | 0 | 4 | 8 |
|  | Чт | 10-11.30 | 11 | 1 | 8 |
|  | Чт | 11.30-13 | 0 | 6 | 8 |
|  | Пт | 14.00-16.00 | 15 | 6 | 8 |
| Верди А.А. | Вт | 13-15 | 0 | 3 | 8 |
|  | Ср | 13-15 | 0 | 5 | 8 |
|  | Чт | 13-15 | 0 | 7 | 8 |
| Чайковский А.Р. | Вт | 9-12 | 6 | 5 | 1 |
|  | Ср | 12-15 | 9 | 7 | 1 |
|  | Чт | 11.30-13 | 13 | 7 | 8 |
|  | Чт | 13-15 | 12 | 1 | 4 |

Бланк 2

| ФИО сотрудника | Рабочие часы | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дни недели | **1** | | | | | | | **2** | | | | **3** | | | | | **4** | | | **5** | | | | | **6** | | | | | **7** | **8** | |
| **Рахманинов Р.Т. (сисадмин)** | **8-9** | | | | | | | **9-10** | | | | **10-11** | | | | | **11-12** | | | **12-13** | | | | | **14-15** | | | | | **15-16** | **16-17** | |
| Пн | д | |  | | | | | 2-5-2 | | | |  | | | | |  | д | |  | | | | |  | | | | |  |  | |
| Вт |  | | | | | | |  | | | | д | |  | | | 7-3-2 | | |  | | | | |  | д | | | |  |  | |
| Ср |  | д | | | | | |  | | | | 8-7-2 | | | | |  | | | д | |  | | |  | | | | |  |  | |
| Чт |  | | | | | | |  | | | |  | | | | |  | | |  | | | | |  | д | | | | 14-3-7 |  | |
| Пт |  | | | | | | | д | |  | | 17-5-2 | | | | |  | | |  | | | д | |  | | | | |  |  | |
| **Бетховен А.Ю. (прогаммист)** | **8-9** | | | | | | | **9-10** | | | | **10-11** | | | | | **11-12** | | | **12-13** | | | | | **13-14** | | | | | **15-16** | **16-17** | |
| Пн | д | | |  | | | | 0-1-7 | | | |  | д | | | |  | | |  | | | | |  | | | | |  |  | |
| Вт | д | | |  | | | | 0-2-7 | | | |  | д | | | | 0-3-7 | | |  | | | | | д | | |  | |  |  | |
| Ср | д | | |  | | | | 0-4-7 | | | |  | д | | | | 0-5-7 | | |  | | | | | д | | |  | |  |  | |
| Чт | д | | |  | | | | 0-6-7 | | | |  | д | | | |  | | |  | | | | |  | | | | |  |  | |
| Пт |  | | | | | | |  | | | |  | | | | |  | | |  | | | | д |  | | | | | 18-3-6 |  | |
| **Бах К.К.**  **(программист)** | **8-9** | | | | | | | **9-10** | | | | **10-11** | | | | | **11-12** | | | **12-13** | | | | | **13-14** | | | | | **15-16** | **16-17** | |
| Пн |  | | | | д | | |  | | | | 3-6-5 | | | | |  | | | д | | | |  | 4-1-6 | | | | |  |  |  |
| Вт |  | | | | | | |  | | | |  | | | | | 5-4-9 | | |  | | | | |  | | | | |  |  | |
| Ср |  | | | | | | |  | | | |  | | | | | 5-4-9 | | |  | | | | |  | | | | |  |  | |
| Чт | д | | |  | | | | 0-7-7 | | | |  | д | | | |  | | |  | | | | |  | | | | |  |  | |
| Пт |  | | | | | | |  | | | д |  | | | | | 16-1-5 | | |  | | | | | д | |  | | |  |  | |
| **Моцарт Р.Р.**  **(тестировщик)** | **8-9** | | | | | | | **9-10** | | | | **10-11** | | | | | **11-12** | | | **12-13** | | | | | **13-14** | | | | | **15-16** | **16-17** | |
| Пн | д | | | | | |  | 1-3-1 | | | |  | | | д | |  | | |  | | | | |  | | | | |  |  | |
| Вт |  | | | | | | |  | | | |  | | | | | 5-4-9 | | |  | | | | |  | | | | |  |  | |
| Ср |  | | | | | | |  | | | |  | | | | | 5-4-9 | | |  | | | | |  | | | | |  |  | |
| Чт |  | | | | | | |  | | д | |  | | | | | 10-6-1 | | |  | | | | | д | | | |  |  |  | |
| Пт |  | | | | | | |  | | | |  | | | | |  | | |  | | | | |  | | | | |  |  | |
| **Штраус А.В. (Администратор)** | **9-10** | | | | | | | **10-11** | | | | **11-12** | | | | | **12-13** | | | **14-15** | | | | | **15-16** | | | | | **16-17** | **17-18** | |
| Пн |  | | | | | | |  | | | |  | д | | | | 0-1-8 | | | д |  | | | |  | | | | |  |  | |
| Вт |  | | | | | | |  | | | |  | д | | | | 0-2-8 | | | д |  | | | |  | | | | |  |  | |
| Ср |  | | | | | | |  | | | |  | д | | | | 0-4-8 | | | д |  | | | |  | | | | |  |  | |
| Чт |  | | | | | | | д | 11-1 | | | -8 | д | | | | 0-6-8 | | | д | 15-6 | | | | -8 | | д | | |  |  | |
| Пт |  | | | | | | |  | | | |  | | | | |  | | |  | | | | |  | | | | |  |  | |
| **Верди А.А.**  **(специалист по СК)** | **13-14** | | | | | | | **14-15** | | | | **15-16** | | | | | **16-17** | | | **18-19** | | | | | **19-20** | | | | | **20-21** | **21-22** | |
| Пн |  | | | | | | |  | | | |  | | | | |  | | |  | | | | |  | | | | |  |  | |
| Вт | д | | 0-3-8 | | | | |  | д | | |  | | | | |  | | |  | | | | |  | | | | |  |  | |
| Ср | д | | 0-5-8 | | | | |  | д | | |  | | | | |  | | |  | | | | |  | | | | |  |  | |
| Чт | д | | 0-7-8 | | | | |  | д | | |  | | | | |  | | |  | | | | |  | | | | |  |  | |
| Пт |  | | | | | | |  | | | |  | | | | |  | | |  | | | | |  | | | | |  |  | |
| **Чайковский А.Р. (специалист ШП)** | **9-10** | | | | | | | **10-11** | | | | **11-12** | | | | | **12-13** | | | **13-14** | | | | | **14-15** | | | | | **16-17** | **17-18** | |
| Вт | д | | | | |  | | 6-5-1 | | | |  | | | | д |  | | |  | | | | |  | | | | |  |  | |
| Ср |  | | | | | | |  | | | |  | | | | | д | |  | 9-7-1 | | | | |  | | д | | |  |  | |
| Чт |  | | | | | | |  | | | |  | | | | д | 13-7-8 | | | д | 12-1 | | | | -4 | | | | д |  |  | |

\* График программиста Бетховена может быть закреплен за программистом Бахом и наоборот.

*Подсчет баллов*

|  |  |
| --- | --- |
| За каждую правильно оформленную строку плана-графика | 1 балл |
| *Максимально* | *41 балл* |
| Все заявки для каждого сотрудника сгруппированы | 1 балл |
| (Вариант 1)  Каждый рабочий день сотрудника отчерчен в отдельную строку | 1 балл |
| ***Максимальный балл*** | ***42 (43) балла*** |

*Справочный материал для преподавателя*

**Примеры промежуточных таблиц для подготовки план-графиков**

*Материалы из источников можно поместить в промежуточные таблицы, разбив их по срочности обслуживания.*

*Все заметки можно также производить прямо в таблице заявок из задания, просто поэтапно выбирая и обрабатывая коды заявок в последовательности, соответствующей срочности обслуживания.*

*Необходимые данные из других источников тоже удобно пометить в таблице, чтобы потом было легче извлекать все данные сразу в план-график.*

1. Специалисты, занятые на периодических работах (с учетом начала рабочего дня и обедов)

| Код заявки | Код/ Заказчик | День недели | Код/услуга/время на исп | Подходящая должность | Время приезда к клиенту | ФИО |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 ООО «Бизнес-системы» | Пн | 7 Администрирование системного ПО 2 | Программист, СШП | 9.30-11.30 | Бетховен А.Ю. |
| 0 | 1 ООО «Бизнес-системы» | Пн | 8 Сопровождение и консультации клиентов 1 | Специалист по СК;  Администратор; СШП | 11-12 | Штраус А.В. |
| 0 | 2 ООО «Торты и шары» | Вт | 7 Администрирование системного ПО 2 | Программист, СШП | 9.30-11.30 | Бетховен А.Ю. |
| 0 | 2 ООО «Торты и шары» | Вт | 8 Сопровождение и консультации клиентов 1 | Специалист по СК;  Администратор; СШП | 11-12 | Штраус А.В. |
| 0 | 3 Проектное бюро «Омега» | Вт | 7 Администрирование системного ПО 2 | программист | 12.00-14 | Бетховен А.Ю. |
| 0 | 3 Проектное бюро «Омега» | Вт | 8 Сопровождение и консультации клиентов 1 | Специалист по СК;  Администратор; СШП | 13-14 | Верди .А. |
| 0 | 4 Сеть магазинов «Леонардо» | Ср | 7 Администрирование системного ПО 2 | программист | 9.30 -11.30 | Бетховен А.Ю. |
| 0 | 4 Сеть магазинов «Леонардо» | Ср | 8 Сопровождение и консультации клиентов 1 | Специалист по СК;  Администратор; СШП | 11-12 | Штраус А.В. |
| 0 | 5 ООО «Аудит» | Ср | 7 Администрирование системного ПО 2 | Программист | 12.00-14 | Бетховен А.Ю. |
| 0 | 5 ООО «Аудит» | Ср | 8 Сопровождение и консультации клиентов 1 | Специалист по СК;  Администратор; СШП | 13-14 | Верди А. |
| 0 | 6 ООО «Полиграфия Стайлус» | Чт | 7 Администрирование системного ПО 2 | Программист, СШП | 9.30 -11.30 | Бетховен А.Ю. |
| 0 | 6 ООО «Полиграфия Стайлус» | Чт | 8 Сопровождение и консультации клиентов 1 | Специалист по СК;  Администратор; СШП | 11-12 | Штраус А.В. |

1. Код срочности 2 - Приорити (2 часа)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код заявки | День обращения | Время обращения | Код/ Заказчик | Код/услуга/время на исп. | Подходящая должность | отсрочка начала ***(+2)*** | Реальное время | ФИО |
| 2 | Пн | 8.00 | 5 ООО «Аудит» | 2 Установка системного ПО 3 | сисадмин | До 10 | 8.30-11.30 | Рахманинов Р.Т. |
| 8 | Ср | 8.30 | 7 ЗАО «Игромир» | 2 Установка системного ПО 3 | сисадмин | до 10.30 | 9.00-12 | Рахманинов Р.Т. |
| 9 | Ср | 13.00 | 7 ЗАО «Игромир» | 1 Диагностика ПО и выявление неисправностей 2 | Тестировщик, СШП | до 15.00 | 13.30-15.30 | Чайковский А.Р. (перенеси от Моцарта, чтобы освободить 2 дня) |
| 13 | Чт | 11.30 | 7 ЗАО «Игромир» | 8 Сопровождение и консультации клиентов 1 | Специалист по СК;  Администратор; СШП | до 14.00 | 12.00-13.00 | Чайковский А.Р (Штраус занят, Верди с 13 работает) |
| 17 | Пт | 9.30 | 5 ООО «Аудит» | 2 Установка системного ПО 3 | сисадмин | до 12.30 | 10.00-13.00 | Рахманинов Р.Т. |

1. Код срочности -3- Срочный (3 часа)

| Код заявки | День обращения | Время обращения | Код/ Заказчик | Код/услуга/время на исп. | Подходящая должность | отсрочка начала **(+3)** | Реальное время | ФИО |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4 | Пн | 11.30 | 1 ООО «Бизнес-системы» | Расширение и модернизация ПО 3 | Программист, СШП | До 14.30 | 12.30-15.30 | Бах (сдвинули позже из-за 3 заявки) |
| 11 | Чт | 10.00 | 1 ООО «Бизнес-системы» | 8 Сопровождение и консультации клиентов 1 | Специалист по СК;  Администратор; СШП | До 13.00 | 10.30-11.30 | Штраус (Верди с 13.00 работает) |
| 12 | Чт | 11.30 | 1 ООО «Бизнес-системы» | 4 Установка, настройка прикладного ПО 3 | Специалист по СК;  Администратор; СШП | До 14.30 | 13.30-16.30 | Чайковский (освободятся только к 14.30) |
| 16 | Пт | 9.30 | 1 ООО «Бизнес-системы» | 5 Восстановление и обслуживание прикладного ПО 3 | Программист, СШП | До 12 | 10-13 | Бах |

1. Код срочности -4 Стандартный ( 4 часа)

| Код заявки | День обращения | Время обращения | Код/ Заказчик | Код/услуга/время на исп. | Подходящая должность | отсрочка начала ***(+4)*** | Реальное время | ФИО |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Пн | 8.00 | 3 Проектное бюро «Омега» | 1 Диагностика ПО и выявление неисправностей 2 | Тестировщик, СШП | До 12 | 8.30-10.30 | Моцарт |
| 3 | Пн | 8.30 | 6 ООО «Полиграфия Стайлус» | 5 Восстановление и обслуживание прикладного ПО3 | Программист, СШП | До 12.30 | 9-12 | Бах |
| 7 | Вт | 10.00 | 3 Проектное бюро «Омега» | 2 Установка системного ПО 3 | Сисадмин | До 14.00 | 10.30-13.30 | Рахманинов |
| 6 | Вт | 8.30 | 5 ООО «Аудит» | 1 Диагностика ПО и выявление неисправностей 2 | Тестировщик, СШП | До 12.30 | 9.30-11.30 | Чайковский |
| 10 | Чт | 9.30 | 6 ООО «Полиграфия Стайлус» | 1 Диагностика ПО и выявление неисправностей 2 | Тестировщик, СШП | До 13.30 | 10-12 | Моцарт |
| 14 | Чт | 12.30 | 3 Проектное бюро «Омега» | 7 Администрирование системного ПО 2 | Сисадмин, программист, СШП | До 16.30 | 15-17 | Рахманинов |
| 15 | Чт | 14.00 | 6 ООО «Полиграфия Стайлус» | 8 Сопровождение и консультации клиентов 1 | Специалист по СК;  Администратор; СШП | До 18.00 | 14.30-15.30 | Штраус |
| 18 | Пт | 12.30 | 3 Проектное бюро «Омега» | 6 Расширение и модернизация ПО 3 | Программист, СШП | 16.30 | 13.00-16.00 | Бетховен |

1. Код срочности – 5 Неопределенный (до конца текущей недели)

| Код заявки | День обращения | Время обращения | Код/ Заказчик | Код/услуга/время на исп. | Подходящая должность | Отсрочка начала  *На любой день и время до пятницы* | Реальное время | ФИО |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5 | Вт | 8.00 | 4 Сеть магазинов «Леонардо» | 9 Разработка нового ПО  (2 дня- 2 специалиста) | Тестировщик  Консультант  Администратор  Программист СШП | До 12 | 8.30-10.30 | Бах, Моцарт |