


АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»


Утверждаю
Декан СПФ
АКУЛЬТ Т.В. Поштарева
«28» октября 2020 г.


РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

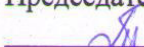
Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) программы: Социокультурный сервис
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очная, заочная

Год начала подготовки - 2019

Разработана
Канд. экон. наук, доцент кафедры
ИЯТ
 Д.В. Гришин

Согласована
Зав. кафедрой ИЯТ
 Т.В. Вергун

Рекомендована
на заседании кафедры ИЯТ
от «28» октября 2020 г.
протокол № 3
Зав. кафедрой ИЯТ
 Т.В. Вергун

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии СПФ
от «28» октября 2020 г.
протокол № 2
Председатель УМК
 Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2020 г.

Содержание

1. Цели освоения дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ООП	3
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине	3
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	4
5. Содержание и структура дисциплины	6
5.1. Содержание дисциплины	6
5.2. Структура дисциплины	7
5.3. Занятия семинарского типа	10
5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)	10
5.5. Самостоятельная работа	11
6. Образовательные технологии	12
7. Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	12
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	13
8.1. Основная литература	13
8.2. Дополнительная литература	13
8.3. Программное обеспечение	13
8.4. Профессиональные базы данных	13
8.5. Информационные справочные системы	13
8.6. Интернет-ресурсы	13
8.7. Методические указания по освоению дисциплины	13
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	18
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	18
Приложение	20

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятия сервиса» является формирование у студентов знаний, умений и навыков в области организации и планирования деятельности предприятий сферы сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1.Б.14. «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» относится к обязательной части блока «Дисциплины (модули)» образовательной программы.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Сервисная деятельность	Риск-менеджмент и антикризисное управление в сфере сервиса
Менеджмент в сервисе	Правовые аспекты деятельности в сфере сервиса
Маркетинг в сервисе	Производственная практика (Сервисная практика)
Документационное обеспечение управления на предприятиях сервиса	Производственная практика (Организационно-управленческая практика)
Технологии продвижения услуг	Производственная практика (Преддипломная практика)
Информационные технологии в сервисе	
Экономика и предпринимательство в сервисе	
Учебная практика (Ознакомительная практика)	

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Знает , как определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса. Умеет осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность. Владеет навыками использования основных программных продуктов для сферы сервиса.
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Знает , как определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса. Умеет использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса. Владеет навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений)

	предприятий сферы сервиса.
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знает , как организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. Умеет внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000. Владеет навыками обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством.
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	Знает , как осуществить маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов. Умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн. Владеет навыками осуществления продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Знает , как рассчитать, оценить и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности. Умеет экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности. Владеет навыками экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Знает , как обеспечить соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ. Умеет соблюдать положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ. Владеет навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 8 зачетных единиц, 288 академических часа.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры	
		5	6
Контактная работа (всего)	81,8	30	51,8
в том числе:			
1) занятия лекционного типа (ЛК)	34	10	24
из них			
– лекции		10	24
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	44	20	24
из них			
– семинары (С)			
– практические занятия (ПР)		20	24
– лабораторные работы (ЛР)			

3) групповые консультации	2		2
4) индивидуальная работа	1		1
5) промежуточная аттестация	0,8		0,8
Самостоятельная работа (всего) (СР)	206,2	114	92,2
в том числе:			
Курсовой проект (работа)	16		16
Расчетно-графические работы			
Контрольная работа			
Реферат			
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	164	114	50
Подготовка к аттестации	26,2		26,2
Общий объем, час	288	144	144
Форма промежуточной аттестации		Зачет	Экзамен

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры	
		5	6
Контактная работа (всего)	24,1	12,3	13,8
в том числе:	8	4	4
1) занятия лекционного типа (ЛК)			
из них			
– лекции		4	4
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	16	8	8
из них			
– семинары (С)			
– практические занятия (ПР)		8	8
– лабораторные работы (ЛР)			
3) групповые консультации			
4) индивидуальная работа	1		1
5) промежуточная аттестация	1,1	0,3	0,8
Самостоятельная работа (всего) (СР)	261,9	131,7	130,2
в том числе:			
Курсовой проект (работа)	42		42
Расчетно-графические работы			
Контрольная работа			
Реферат			
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	208	128	80
Подготовка к аттестации	11,9	3,7	8,2
Общий объем, час	288	144	144
Форма промежуточной аттестации		Зачет	Экзамен

5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
I	Организация деятельности предприятия сервиса	
1	Организация и управление процессом оказания услуг	Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса. Структура процесса оказания услуги. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени. Технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса
2	Основы организации деятельности предприятия	Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Основные функции управления сервисной деятельностью. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. Предприятие сферы сервиса как производственная система. Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятия.
3	Организация основного производства на предприятиях сервиса	Типы и методы организации выполнения услуг. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса. Показатели оценки уровня организации основного производства
4	Организация контроля качества услуг и продукции	Понятие и показатели качества услуг и продукции. Качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности. Факторы, формирующие качество услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции
5	Организация обслуживания потребителей	Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сервиса. Основы организации обслуживания потребителей. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителей. Безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
6	Основы организации заработной платы на предприятиях сервиса	Принципы и способы регулирования оплаты труда. Содержание тарифной системы. Формы и системы оплаты труда. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате.
7	Организация производственной инфраструктуры	Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры. Организация ремонтного хозяйства. Организация инструментального и

	предприятий сервиса	энергетического хозяйства. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства. Экономически обоснованные решения обеспечения эффективности деятельности организации.
II	Планирование деятельности предприятия сервиса	
8	Основы внутрифирменного планирования	Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка. Принципы и методы планирования. Система планов предприятия и порядок их реализации. Структура текущего плана предприятия сферы услуг
9	Планирование маркетинга	Характеристика и показатели плана маркетинга. Структура и порядок разработки плана маркетинга. Эффективность мероприятий по реализации маркетинговых стратегий
10	Планирование инвестиционной деятельности предприятия	Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сервиса. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия
11	Планирование объема производства и реализации услуг	Структура и порядок разработки плана реализации услуг. Планирование производственной программы предприятия. Производственная мощность предприятия. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ и продукции
12	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	Планирование фонда рабочего времени. Планирование численности персонала предприятия. Состав средств на оплату труда. Планирование фонда заработной платы.
13	Планирование издержек предприятия сферы сервиса	Классификация издержек на выполнение услуг. Состав затрат, включенных в плановую себестоимость продукции, работ, услуг. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции. Смета затрат на производство. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции
14	Финансовый план предприятия	Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса. Прибыль предприятия и ее распределение. Показатели финансового плана предприятия.
15	Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг	Задачи и функции бизнес-плана предприятия. Характеристика разделов бизнес-плана предприятия сервиса

5.2. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
<i>I</i>	<i>Организация деятельности предприятия сервиса</i>						
1	Организация и управление процессом оказания услуг	20	2		2		16
2	Основы организации деятельности предприятия	20	2		2		16
3	Организация основного производства на предприятиях сервиса	20	2		2		16
4	Организация контроля качества услуг и продукции	20	2		2		16
5	Организация обслуживания потребителей	22	2		4		16
6	Основы организации заработной платы на предприятиях сервиса	20			4		16
7	Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса	22			4		18
<i>II</i>	<i>Планирование деятельности предприятия сервиса</i>						
8	Основы внутрифирменного планирования	15	4		4		7
9	Планирование маркетинга	17	4		4		9
10	Планирование инвестиционной деятельности предприятия	17	4		4		9
11	Планирование объема производства и реализации услуг	17	4		4		9
12	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	12	2		2		8
13	Планирование издержек предприятия сферы сервиса	12	2		2		8
14	Финансовый план предприятия	12	2		2		8
15	Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг	12	2		2		8
	Групповые консультации	2					
	Индивидуальная работа	1					
	Промежуточная аттестация	27					
	Общий объем	288					

Заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПП	ЛР	СР
<i>I</i>	<i>Организация деятельности предприятия сервиса</i>						
1	Организация и управление процессом оказания услуг	20	2				18
2	Основы организации деятельности предприятия	20			2		18
3	Организация основного производства на предприятиях сервиса	20	2				18
4	Организация контроля качества услуг и продукции	20			2		18
5	Организация обслуживания потребителей	20			2		18
6	Основы организации заработной платы на предприятиях сервиса	20			2		18
7	Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса	20					20
	Промежуточная аттестация	4					
<i>II</i>	<i>Планирование деятельности предприятия сервиса</i>						
8	Основы внутрифирменного планирования	18	2				16
9	Планирование маркетинга	18			2		16
10	Планирование инвестиционной деятельности предприятия	18	2				16
11	Планирование объема производства и реализации услуг	18			2		16
12	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	16			2		14
13	Планирование издержек предприятия сферы сервиса	16			2		14
14	Финансовый план предприятия	15					15
15	Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг	15					15
	Индивидуальная работа	1					
	Промежуточная аттестация	9					
	Общий объем	288					

5.3. Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов	
				ОФО	ЗФО
<i>I Организация деятельности предприятия сервиса</i>					
1	1	ПР	Организация и управление процессом оказания услуг	2	
2	2	ПР	Основы организации деятельности предприятия	2	2
3	3	ПР	Организация основного производства на предприятиях сервиса	2	
4	4	ПР	Организация контроля качества услуг и продукции	2	2
5	5	ПР	Организация обслуживания потребителей	4	2
6	6	ПР	Основы организации заработной платы на предприятиях сервиса	4	2
7	7	ПР	Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса	4	
<i>II Планирование деятельности предприятия сервиса</i>					
1	8	ПР	Основы внутрифирменного планирования	4	
2	9	ПР	Планирование маркетинга	4	2
3	10	ПР	Планирование инвестиционной деятельности предприятия	4	
4	11	ПР	Планирование объема производства и реализации услуг	4	2
5	12	ПР	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	2	2
6	13	ПР	Планирование издержек предприятия сферы сервиса	2	2
7	14	ПР	Финансовый план предприятия	2	
8	15	ПР	Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг	2	

5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)

Примерная тематика курсовых работ

1. Бизнес-планирование в сфере сервиса
2. Организация заработной платы на предприятиях сферы сервиса
3. Организация и планирование деятельности гостиничного предприятия
4. Организация и планирование деятельности детского центра
5. Организация и планирование деятельности кинотеатра
6. Организация и планирование деятельности музея
7. Организация и планирование деятельности образовательного учреждения
8. Организация и планирование деятельности предприятия здравоохранения
9. Организация и планирование деятельности предприятия общественного питания
10. Организация и планирование деятельности предприятия связи
11. Организация и планирование деятельности развлекательного предприятия

12. Организация и планирование деятельности спортивно-оздоровительного предприятия
13. Организация и планирование деятельности театра
14. Организация и планирование деятельности экскурсионного предприятия
15. Организация и управление процессом оказания услуг
16. Организация контроля качества услуг и продукции
17. Организация обслуживания потребителей
18. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса
19. Основы внутрифирменного планирования
20. Планирование деятельности предприятия общественного питания
21. Планирование доходов и прибыли предприятия сервиса
22. Планирование издержек предприятия сферы сервиса
23. Планирование инвестиционной деятельности предприятия
24. Планирование инновационной деятельности предприятия
25. Планирование маркетинга
26. Планирование объема производства и реализации услуг
27. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда
28. Финансовый план предприятия сервиса

По согласованию с преподавателем тематика курсовой работы может быть уточнена или расширена.

Выдача задания на курсовую работу осуществляется: для студентов очной формы обучения – на 2-й неделе триместра, для студентов заочной формы обучения – во время установочной сессии.

Защита курсовой работы проводится: для студентов очной формы обучения – на 12 неделе триместра, для студентов заочной формы обучения – во время зачетно-экзаменационной сессии до экзамена по дисциплине.

5.5. Самостоятельная работа

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов	
		ОФО	ЗФО
1-15	Изучение литературы по темам дисциплины и составление конспектов	16	18
2	Подготовка к практическому занятию	16	18
3	Подготовка к практическому занятию	16	18
4	Подготовка к практическому занятию	16	18
5	Подготовка к практическому занятию	16	18
6	Подготовка к практическому занятию	16	18
7	Подготовка к практическому занятию	18	20
8	Подготовка к практическому занятию	7	16
9	Подготовка к практическому занятию	9	16
10	Подготовка к практическому занятию	9	16
11	Подготовка к практическому занятию	9	16
12	Подготовка к практическому занятию	8	14
13	Подготовка к практическому занятию	8	14
14	Подготовка к практическому занятию	8	15
15	Подготовка к практическому занятию	8	15

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

Практическая подготовка обучающихся

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПР, ЛР)	Виды работ	Количество часов
1	ПР	Расчёт экономических показателей деятельности предприятий (4 предприятия на выбор)	2
2	ПР	Разработка плана производства и организационного плана	2
6	ПР	Расчёт заработной платы на предприятиях сервиса	2
9	ПР	Разработка плана маркетинга	2
10	ПР	Разработка плана инвестиционной деятельности предприятия	2
11	ПР	Разработка плана объема производства и реализации услуг	2
13	ПР	Разработка плана издержек предприятия сферы сервиса	2
14	ПР	Разработка финансового плана предприятия	2
15	ПР	Разработка бизнес-плана на предприятиях сферы услуг	2

Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПР, С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
3	ПР	Работа в малых группах	2	
4	ПР	Работа в малых группах	2	2
7	ПР	Кейс-задания	2	
9	ПР	Кейс-задания	2	2
13	ПР	Производственные ситуации	2	

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации приводится в приложении.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для бакалавров / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 207 с. — ISBN 978-5-394-03220-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83130.html>
2. Экономика предприятия : учебник для вузов / Е. Н. Ключкова, В. И. Кузнецов, Т. Е. Платонова, Е. С. Дарда ; под редакцией Е. Н. Ключковой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 382 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13664-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/466276>

8.2. Дополнительная литература

1. Внутрифирменное планирование : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. Н. Кукушкин [и др.] ; под редакцией С. Н. Кукушкина, В. Я. Позднякова, Е. С. Васильевой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 322 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00617-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/431742>
2. Холодкова, В. В. Управление инвестиционным проектом : учебник и практикум для вузов / В. В. Холодкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 302 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07049-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455166>

8.3. Программное обеспечение

Microsoft Office, Google Chrome .

8.4. Профессиональные базы данных

1. База данных «Инвестиционный проект» – <https://kudainvestiruem.ru/>
2. База данных «Стратегическое управление и планирование» – <http://www.stplan.ru>
3. База данных по бизнес-планированию – <https://biznesplan-primer.ru/>

8.5. Информационные справочные системы

1. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» – <http://www.consultant.ru/>

8.6. Интернет-ресурсы

1. Портал открытых данных – <https://data.gov.ru/>
2. Административно-управленческий портал – www.aup.ru

8.7. Методические указания по освоению дисциплины

Методические рекомендации по ведению конспектов лекций

Конспектирование лекции – важный шаг в запоминании материала, поэтому конспект лекций необходимо иметь каждому студенту. Задача студента на лекции – одновременно слушать преподавателя, анализировать и конспектировать информацию. При этом как свидетельствует практика, не нужно стремиться вести дословную запись.

Таким образом, лекцию преподавателя можно конспектировать, при этом важно не только внимательно слушать лектора, но и выделять наиболее важную информацию и сокращенно записывать ее. При этом одно и то же содержание фиксируется в сознании четыре раза: во-первых, при самом слушании; во-вторых, когда выделяется главная мысль; в-третьих, когда подыскивается обобщающая фраза, и, наконец, при записи. Материал запоминается более полно, точно и прочно.

Хороший конспект – залог четких ответов на занятиях, хорошего выполнения устных опросов, самостоятельных и контрольных работ. Значимость конспектирования на лекционных занятиях несомненна. Проверено, что составление эффективного конспекта лекций может сократить в четыре раза время, необходимое для полного восстановления нужной информации. Для экономии времени, перед каждой лекцией необходимо внимательно прочитать материал предыдущей лекции, внести исправления, выделить важные аспекты изучаемого материала

Конспект помогает не только лучше усваивать материал на лекции, он оказывается незаменим при подготовке экзамену. Следовательно, студенту в дальнейшем важно уметь оформить конспект так, чтобы важные моменты культурологической идеи были выделены графически, а главную информацию следует выделять в самостоятельные абзацы, фиксируя ее более крупными буквами или цветными маркерами. Конспект должен иметь поля для заметок. Это могут быть библиографические ссылки и, наконец, собственные комментарии.

Методические указания по подготовке к устному опросу

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на семинарских занятиях. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к семинарским занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

Методические указания по подготовке к практическому занятию

В процессе подготовки к практическому занятию студент знакомится с рабочей программой дисциплины, темами и планами практических (семинарских) занятий, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины, проводит анализ основной нормативно-правовой и учебной литературы, после чего работает с рекомендованной дополнительной литературой.

Формы организации практических занятий определяются в соответствии со специфическими особенностями учебной дисциплины и целями обучения. Ими могут быть: выполнение упражнений, решение типовых задач, решение ситуационных задач, занятия по моделированию реальных условий, деловые игры, игровое проектирование, имитационные занятия, выездные занятия в организации (предприятия), занятия-конкурсы и т.д.

При устном выступлении по контрольным вопросам семинарского занятия студент должен излагать (не читать) материал выступления свободно. Необходимо концентрировать свое внимание на том, что выступление должно быть обращено к аудитории, а не к преподавателю, т.к. это значимый аспект профессиональных компетенций выпускника.

По окончании семинарского занятия студенту следует повторить выводы, сконструированные на семинаре, проследив логику их построения, отметив положения, лежащие в их основе. Для этого студенту в течение семинара следует делать пометки. Более того, в случае неточностей и (или) непонимания какого-либо вопроса пройденного материала студенту следует обратиться к преподавателю для получения необходимой консультации и разъяснения возникшей ситуации.

Методические указания по подготовке к круглому столу

Круглый стол (дискуссия, полемика, диспут, дебаты) - оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

Круглый стол – это один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмене опытом и творческих инициатив. Идея круглых столов заключается во встрече единомышленников, стремящихся найти общее решение по конкретному вопросу в формате заданной тематики, а также возможности для всех желающих вступить в научную дискуссию по интересующим вопросам. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога. Обсуждение проблем, обмен мнениями, ценным опытом, налаживание тесных контактов, поиск дополнительных возможностей и дискуссия придает круглому столу особую динамичность и насыщенность.

Дискуссионные вопросы для проведения круглого стола должны удовлетворять следующим требованиям:

Содержательные критерии	Процедурные и ценностные критерии
1. Установление и идентификация проблем	1. Обеспечение откликов и реакция на заявления участников
2. Использование базовых знаний	2. Соответствие открыто и справедливо принятым правилам
3. Установление фактов и определений, отделение фактов от мнений (аргументированность)	3. Толерантность участников, отсутствие проявления враждебности и личностных нападок
4. Логичность и использование причинно-следственных связей.	4. Приглашение других лиц для участия в обсуждении (представителей разных групп, позиций, социальных слоев)
5. Поддержка утверждений объяснением, причинами (иллюстрация мыслей)	5. Признание ценности общего взаимодействия и сотрудничества при решении конфликтов
6. Подведение итогов по пунктам согласия и разногласиям	6. Вовлечение максимального числа участников в обсуждение
7. Разнообразие использованных аргументов и позиций по обсуждаемому вопросу	7. Соблюдение временных рамок как в обсуждении в целом, так и в выступлениях участников в частности

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студента

Для индивидуализации образовательного процесса самостоятельную работу (СР) можно разделить на базовую и дополнительную.

Базовая СР обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям для всех дисциплин учебного плана. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных контрольных работ, тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля. Базовая СР может включать следующие формы работ: изучение лекционного материала, предусматривающие проработку конспекта лекций и учебной литературы; поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса; выполнение домашнего задания или домашней

контрольной работы, выдаваемых на практических занятиях; изучение материала, вынесенного на самостоятельное изучение; подготовка к практическим занятиям; подготовка к контрольной работе или коллоквиуму; подготовка к зачету, аттестациям; написание реферата (эссе) по заданной проблеме.

Дополнительная СР направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины. К ней относятся: подготовка к экзамену; выполнение курсовой работы или проекта; исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах; анализ научной публикации по заранее определенной преподавателем теме; анализ статистических и фактических материалов по заданной теме, проведение расчетов, составление схем и моделей на основе статистических материалов и др.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная. Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданиям. Основными формами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются: текущие консультации; коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин; прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий); выполнение курсовых работ (проектов) в рамках дисциплин (руководство, консультирование и защита курсовых работ (в часы, предусмотренные учебным планом); прохождение и оформление результатов практик (руководство и оценка уровня сформированности профессиональных умений и навыков); выполнение выпускной квалификационной работы (руководство, консультирование и защита выпускных квалификационных работ) и др.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Основными формами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются: формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.); написание рефератов, эссе; подготовка к практическим занятиям (подготовка сообщений, докладов, заданий); составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.); углубленный анализ научно-методической литературы (подготовка рецензий, аннотаций на статью, пособие и др.); выполнение заданий по сбору материала во время практики; овладение студентами конкретных учебных модулей, вынесенных на самостоятельное изучение; подбор материала, который может быть использован для написания рефератов, курсовых и квалификационных работ; подготовка презентаций; составление глоссария, кроссворда по конкретной теме; подготовка к занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (круглые столы, диспуты, деловые игры); анализ деловых ситуаций (мини-кейсов). Границы между этими видами работ относительно, а сами виды самостоятельной работы пересекаются.

Методические указания по подготовке к тестированию

Успешное выполнение тестовых заданий является необходимым условием итоговой положительной оценки в соответствии с рейтинговой системой обучения. Выполнение тестовых заданий предоставляет студентам возможность самостоятельно контролировать уровень своих знаний, обнаруживать пробелы в знаниях и принимать меры по их ликвидации. Форма изложения тестовых заданий позволяет закрепить и восстановить в памяти пройденный материал. Для формирования заданий использована как закрытая, так и открытая форма. У студента есть возможность выбора правильного ответа или нескольких правильных ответов из числа предложенных вариантов. Для выполнения тестовых заданий студенты должны изучить лекционный материал по теме, соответствующие разделы учебников, учебных пособий и других источников.

Если какие-то вопросы вынесены преподавателем на самостоятельное изучение, следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений. Также при подготовке к тестированию следует просмотреть конспект практических занятий и выделить в практические задания, относящиеся к данному разделу. Если задания на какие-то темы не были разобраны на занятиях (или решения которых оказались не понятными), следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений. Полезно самостоятельно решить несколько типичных заданий по соответствующему разделу.

Методические рекомендации к защите курсовой работы

Защита курсовой работы – это форма промежуточной аттестации, которая выполняется с целью усвоения и закрепления практических умений и знаний, овладения профессиональными компетенциями.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия предполагает устную форму ответов обучающегося на вопросы, задаваемые преподавателем по теме работы. По усмотрению преподавателя процедура защиты курсовой работы может носить характер двустороннего взаимодействия (преподаватель – студент), а может быть и публичной, происходить в студенческой группе.

На защите обучающийся должен кратко изложить содержание своей работы, поставленные в ней проблемы, привести сведения об источниках, на основе которых она написана. Обучающийся должен заранее продумать ответы на наиболее общие вопросы, которые могут быть заданы, а также на специальные вопросы, относящиеся конкретно к теме исследования.

Методические указания по подготовке к экзамену

Подготовка студентов к экзамену включает три стадии:

- самостоятельная работа в течение учебного года (семестра);
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену;
- подготовка к ответу на вопросы, содержащиеся в билете.

Подготовку к экзамену необходимо целесообразно начать с планирования и подбора источников и литературы. Прежде всего, следует внимательно перечитать учебную программу и программные вопросы для подготовки к экзамену, чтобы выделить из них наименее знакомые. Далее должен следовать этап повторения всего программного материала. На эту работу целесообразно отвести большую часть времени. Следующим этапом является самоконтроль знания изученного материала, который заключается в устных ответах на программные вопросы, выносимые на экзамен. Тезисы ответов на наиболее сложные вопросы желательно записать, так как в процессе записи включаются дополнительные моторные ресурсы памяти.

Предложенная методика непосредственной подготовки к экзамену может быть и изменена. Так, для студентов, которые считают, что они усвоили программный материал в полном объеме и уверены в прочности своих знаний, достаточно беглого повторения учебного материала. Основное время они могут уделить углубленному изучению отдельных, наиболее сложных, дискуссионных проблем.

Литература для подготовки к экзамену указана в программе курса.

Однозначно сказать, каким именно учебником нужно пользоваться для подготовки к экзамену нельзя, потому что учебники пишутся разными авторами, представляющими свою, иногда отличную от других, точку зрения по различным научным проблемам. Поэтому для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников (учебных пособий). Студент сам вправе придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от позиции преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации. Наиболее оптимальны для подготовки к экзамену учебники и учебные пособия по экологическому праву, рекомендованные Министерством образования и науки.

Основным источником подготовки к экзамену является конспект лекций. Учебный материал в лекции дается в систематизированном виде, основные его положения детализируются, подкрепляются современными фактами и нормативной информацией, которые в силу новизны, возможно, еще не вошли в опубликованные печатные источники. Правильно составленный конспект лекций содержит тот оптимальный объем информации, на основе которого студент сможет представить себе весь учебный материал.

Следует точно запоминать термины и категории, поскольку в их определениях содержатся признаки, позволяющие уяснить их сущность и отличить эти понятия от других.

В ходе подготовки к экзамену студентам необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания категорий. А это достигается не простым заучиванием, а усвоением прочных, систематизированных знаний, аналитическим мышлением. Следовательно, непосредственная подготовка к экзамену должна в разумных пропорциях сочетать и запоминание, и понимание программного материала.

В этот период полезным может быть общение студентов с преподавателями по дисциплине на групповых и индивидуальных консультациях.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к материально-техническому обеспечению дисциплины по типам занятий:

- для проведения занятий лекционного типа:
специальное помещение, учебная мебель, техническое оснащение.
- для проведения занятий семинарского типа:
специальное помещение, учебная мебель, техническое оснащение.
- для проведения промежуточной аттестации:
специальное помещение, учебная мебель, техническое оснащение.

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
 - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
 - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
 - при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
- 3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;
 - по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятия сервиса»

1. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины

Результаты обучения (код и наименование)	Показатель оценивания	Критерии оценивания	Процедуры оценивания
Знает , как определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.	Демонстрация знаний по определению потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Правильность и полнота знаний по определению потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	зачет, курсовая работа, экзамен, практические задания, устный опрос, тестирование
Умеет осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	Демонстрация умений осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	Правильность и полнота умений осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	зачет, курсовая работа, экзамен, практические задания, устный опрос, тестирование
Владеет навыками использования основных программных продуктов для сферы сервиса.	Демонстрирует владение навыками использования основных программных продуктов для сферы сервиса.	Правильность и полнота владение навыками использования основных программных продуктов для сферы сервиса.	зачет, курсовая работа, экзамен, практические задания, устный опрос, тестирование
Знает , как определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса.	Демонстрация знаний по определению целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса.	Правильность и полнота знаний по определению целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса.	зачет, курсовая работа, экзамен, практические задания, устный опрос, тестирование

<p>Умеет использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса.</p>	<p>Демонстрация умений по использованию основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса.</p>	<p>Правильность и полнота умений по использованию основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса.</p>	<p>тестирование зачет, курсовая работа, экзамен, практические задания, устный опрос, тестирование</p>
<p>Владеет навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса.</p>	<p>Демонстрирует владение навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса.</p>	<p>Правильность и полнота владение навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса.</p>	<p>зачет, курсовая работа, экзамен, практические задания, устный опрос, тестирование</p>
<p>Знает, как организовать оценку качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.</p>	<p>Демонстрация знаний по организации оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.</p>	<p>Правильность и полнота знаний по организации оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.</p>	<p>зачет, курсовая работа, экзамен, практические задания, устный опрос, тестирование</p>
<p>Умеет внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.</p>	<p>Демонстрация умений по внедрению основных положений системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.</p>	<p>Правильность и полнота умений по внедрению основных положений системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.</p>	<p>зачет, курсовая работа, экзамен, практические задания, устный опрос, тестирование</p>
<p>Владеет навыками обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством.</p>	<p>Демонстрирует владение навыками обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством.</p>	<p>Правильность и полнота владение навыками обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством.</p>	<p>зачет, курсовая работа, экзамен, практические задания, устный опрос, тестирование</p>
<p>Знает, как осуществить маркетинговые исследования рынка, потребителей,</p>	<p>Демонстрация знаний по осуществлению маркетинговых исследований сервисного рынка,</p>	<p>Правильность и полнота знаний по осуществлению маркетинговых исследований сервисного рынка,</p>	<p>зачет, курсовая работа, экзамен,</p>

конкурентов.	потребителей, конкурентов.	потребителей, конкурентов.	практические задания, устный опрос, тестирование
Умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн.	Демонстрация умений по использованию основных методов продаж услуг, в том числе онлайн.	Правильность и полнота умений по использованию основных методов продаж услуг, в том числе онлайн.	зачет, курсовая работа, экзамен, практические задания, устный опрос, тестирование
Владет навыками осуществления продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.	Демонстрирует владение навыками осуществления продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.	Правильность и полнота владения навыками осуществления продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.	зачет, курсовая работа, экзамен, практические задания, устный опрос, тестирование
Знает , как рассчитать, оценить и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности.	Демонстрация знаний по расчету, оценке и анализу, основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности	Правильность и полнота знаний по расчету, оценке и анализу, основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности	зачет, курсовая работа, экзамен, практические задания, устный опрос, тестирование
Умеет экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.	Демонстрация умений по экономической обоснованности необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.	Правильность и полнота умений по экономической обоснованности необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.	зачет, курсовая работа, экзамен, практические задания, устный опрос, тестирование
Владет навыками экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.	Демонстрирует владение навыками экономической обоснованности необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.	Правильность и полнота владения навыками экономической обоснованности необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.	зачет, курсовая работа, экзамен, практические задания, устный опрос, тестирование
Знает , как обеспечить соблюдение требований безопасного	Демонстрация знаний по обеспечению соблюдения	Правильность и полнота знаний по обеспечению соблюдения	зачет, курсовая работа, экзамен, практические задания, устный опрос, тестирование

обслуживания, ОТ и ТБ.	требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ.	требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ.	экзамен, практические задания, устный опрос, тестирование
Умеет соблюдать положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.	Демонстрация умений по соблюдению положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.	Правильность и полнота умений по соблюдению положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.	зачет, курсовая работа, экзамен, практические задания, устный опрос, тестирование
Владеет навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.	Демонстрирует владение навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.	Правильность и полнота владения навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.	зачет, курсовая работа, экзамен, практические задания, устный опрос, тестирование
Промежуточная аттестация			зачет курсовая работа экзамен

2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

2.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках текущего контроля успеваемости

Процедура оценивания происходит с использованием метода тестирования, устного опроса, оценки практических заданий, кейс-заданий, курсовой работы.

Все виды текущего контроля осуществляются на занятиях семинарского типа.

Методическое описание подготовки и проведения тестирования

Не менее, чем за неделю до тестирования, преподаватель определяет обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, литературу и источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Тесты выполняются во время аудиторных занятий (практических).

Количество вопросов в тестовом задании определяется преподавателем.

На выполнение тестов отводится 0,5-1 академический час.

Индивидуальное тестовое задание выдается обучающемуся на бумажном носителе. Также тестирование может проводиться с использованием компьютерных средств и программ в специально оборудованных помещениях.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками не разрешено.

Примеры тестовых заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения устного опроса

Устные опросы проводятся преподавателем во время аудиторных занятий (лекционных или практических).

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем занятии.

Количество вопросов определяется преподавателем.

Время проведения опроса от 10 минут до 1 академического часа.

Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Перечень вопросов для проведения устных опросов, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения практического задания

Преподаватель заранее подготавливает весь информационный комплекс, готовит бланки с практическими заданиями. Время решения практического задания/кейса указано в самом бланке. Студенты самостоятельно изучают и прорабатывают теоретический и справочный материал по теме. Кейсы/практические задания на усмотрение преподавателя могут быть предложены для решения как индивидуально, так и подгруппе студентов (до 3 человек).

Содержание практических заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения круглого стола

Преподавателю необходимо проанализировать все имеющиеся дискуссионные вопросы изучаемой темы и предложить несколько вопросов на обсуждение студентам. После выбора вопросов к круглому столу, студентам предлагается перечень основных докладов, а также список литературы (до 5 источников). Остальные источники студенты

подбирают самостоятельно. Далее, из числа желающих, назначаются ответственные за основные доклады. Кроме того, при необходимости могут быть назначены и содокладчики. На подготовку к круглому столу необходимо отводить не менее двух недель. Число докладов должно быть оптимальным (не более пяти), что позволяет не только заслушать результаты проведенных теоретических исследований студентами, но и обсудить их и сделать определенные выводы.

Перечень вопросов для проведения круглого стола, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

2.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация – зачет, защита курсовой работы, экзамен

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

Зачет выставляется по результатам текущего контроля успеваемости.

По очной форме обучения зачет выставляется после последнего занятия семинарского типа в триместре.

По заочной форме обучения зачет выставляется в специально отведенное расписанием сессии время. При этом во время зачета преподаватель проверяет выполненные студентами задания, а также задает дополнительные и уточняющие вопросы. На аттестацию каждого студента отводится 0,3 академических часа (около 14 минут).

Защита курсовой работы – это форма промежуточной аттестации, которая выполняется с целью усвоения и закрепления практических умений и знаний, овладения профессиональными компетенциями.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия предполагает устную форму ответов обучающегося на вопросы, задаваемые преподавателем по теме работы. По усмотрению преподавателя процедура защиты курсовой работы может носить характер двустороннего взаимодействия (преподаватель – студент), а может быть и публичной, происходить в студенческой группе.

На защите обучающийся должен кратко изложить содержание своей работы, поставленные в ней проблемы, привести сведения об источниках, на основе которых она написана. Обучающийся должен заранее продумать ответы на наиболее общие вопросы, которые могут быть заданы, а также на специальные вопросы, относящиеся конкретно к теме исследования.

Критериями оценки курсовой работы являются:

– соответствие содержания теме работы (адекватность пунктов плана задачам курсового исследования, строгость подбора материала для обоснования доказательности суждений);

– полнота раскрытия темы (раскрытие каждого вопроса плана, наличие теоретического и практического материала и т.п.);

– самостоятельность написания (умение сопоставлять и анализировать научные подходы и идеи; излагать собственную точку зрения; делать выводы и обобщения);

– использование источников (наличие учебного, монографического материала, практики);

– соблюдение правил оформления, структуры работы, содержательных элементов (логичность, последовательность, ясность изложения; грамотность исследования профессиональных терминов; соответствие объему; наличие сносок, грамотность цитирования; наличие плана, введения, содержательной части, заключительной части и списка литературы)

– компетентность в области избранной темы (глубина и точность ответов на вопросы, замечания и рекомендации во время защиты курсовой работы).

Экзамен – это форма промежуточной аттестации по дисциплине, задачей которой является комплексная оценка уровней достижения планируемых результатов обучения по дисциплине.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: собеседование преподавателя со студентами по вопросу экзаменационного билета.

Билет к экзамену содержит 2 вопроса из перечня вопросов, приведенных в п. 3.7.

Вопросы к экзамену доводятся до сведения студентов заранее.

При подготовке к ответу пользование учебниками, учебно-методическими пособиями, средствами связи и электронными ресурсами на любых носителях запрещено.

Время на подготовку ответа – до 30 минут.

По истечении времени подготовки ответа, студент отвечает на вопросы экзаменационного билета. На ответ студента по каждому вопросу билета отводится, как правило, 3-5 минут.

После ответа студента преподаватель может задать дополнительные (уточняющие) вопросы или решение практико-ориентированных заданий в пределах предметной области экзаменационного задания.

После окончания ответа преподаватель объявляет обучающемуся оценку по результатам экзамена, а также вносит эту оценку в экзаменационную ведомость, зачетную книжку.

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

3. Типовые контрольные задания

Типовые задания для текущего контроля успеваемости

3.1. Типовые тестовые задания

Вопрос 1: Какие принципы заложены в основу организации технологических процессов на предприятиях сферы сервиса?

- обеспечение наилучших условий обслуживания, экономия времени покупателей, высокий уровень обслуживания
- достижение оптимальной экономической эффективности технологического процесса путем экономии труда, роста его производительности, снижения издержек
- построение оптимальной структуры управления предприятием сервиса
- изучение спроса населения и рынка сбыта услуг, нахождение потребителей и поставщиков

Вопрос 2: Какие группы функций выделяют в деятельности предприятия?

- технологические
- коммерческие

- адаптационные
 - автоматизированные
-

Вопрос 3: Укажите особенности рынка услуг:

- территориальная сегментация
 - высокая степень дифференциации услуг
 - определенность результата деятельности по оказанию услуги
 - низкая скорость оборота капитала
-

Вопрос 4: Какими особенностями обладает рынок услуг?

- высокая чувствительность к изменения рыночной конъюнктуры
 - личный контакт производителя и потребителя
 - глобальный характер услуг
 - низкая степень дифференциации услуг
-

Вопрос 5: К какому виду услуг сферы сервиса относятся услуги прачечных, химчистки?

- восстанавливающие потребительские свойства товаров
 - создающие новые потребительские стоимости
 - обслуживающие человека
-

Вопрос 6: К какому виду услуг сферы сервиса относятся услуги парикмахеров, косметологов?

- восстанавливающие потребительские свойства товаров
- создающие новые потребительские стоимости

- обслуживающие человека
-

Вопрос 7: Какие специфические особенности услуг определяют организацию деятельности предприятий сферы сервиса?

- классность услуг
 - индивидуальный характер услуг
 - сезонные колебания в поступлении заказов
 - материальный характер услуг
 - вид услуг
-

Вопрос 8: Каковы особенности труда и оплаты персонала предприятий сферы сервиса?

- повышенное нервно-эмоциональное напряжение труда
 - совмещение различных видов деятельности
 - различная степень интенсивности труда по временным периодам
 - умственный характер труда
 - однородность выполняемых операций
-

Вопрос 9: Самостоятельный хозяйствующий субъект, созданный в порядке, установленном законом для производства продукции и оказания услуг в целях удовлетворения общественных потребностей и получения прибыли – это ...

- предприятия
 - филиал
 - цех
 - производственный участок
-

Вопрос 10: Имущественная обособленность, организационное единство, самостоятельная гражданско-правовая ответственность образуют...

- юридическую основу предприятия
 - хозяйственную основу предприятия
 - отраслевую основу предприятия
-

Вопрос 11: Персонал предприятия, права собственности, материалы, здания, оборудование и т.д. образуют ...

- юридическую основу предприятия
 - хозяйственную основу предприятия
 - отраслевую основу предприятия
-

Вопрос 12: Социально-экономическое единство означает, что ...

- предприятие имеет единую форму собственности, единую систему планирования и учета
 - предприятие имеет единое руководство, единый производственный коллектив, обладает правом юридического лица
 - предприятие оказывает услуги в номенклатуре, соответствующей специализации предприятия, имеет необходимые материальные условия для своей деятельности
-

Вопрос 13: К специфическим признакам классификации предприятий сервиса относят:

- порядок сбора и реализации заказов
 - время действия
 - метод обслуживания
 - мощность предприятия
 - форма собственности
-

Вопрос 14: К общим признакам классификации предприятий сферы сервиса относят:

- уровень специализации
 - вид юридического лица
 - качество предоставляемых услуг
 - метод обслуживания потребителей
 - время действия
-

Вопрос 15: На какие направления организации предприятий сферы сервиса оказывает влияние классность услуг?

- подбор персонала, его мотивация
 - оформление салонов обслуживания
 - развитие дополнительных услуг
 - загрузка предприятия
 - построение структуры управления
-

Вопрос 16: Укажите метод обслуживания предприятия по ремонту сотовых телефонов:

- индивидуальное обслуживание
 - самообслуживание
 - прокат предметов потребления
-

Вопрос 17: Деление предприятия на составные части по тем или иным организационно-техническим признакам и формы взаимосвязей между этими элементами – это ...

- структура предприятия
- тип производства
- метод обслуживания

Вопрос 18: Обособленное подразделение юридического лица, расположенное вне места его нахождения, осуществляющее все его функции или их часть по производству и реализации товаров (работ, услуг) – это ...

- филиал предприятия
- предприятие
- представительство предприятия
- цех предприятия

Вопрос 19: Часть производственного пространства, наделенная всем необходимым оборудованием, инструментом, имеющая соответствующие условия труда для высокопроизводительной и качественной работы персонала называется...

- рабочим местом
- цехом
- производственным участком
- производством отдельных видов продукции (работ, услуг)

Вопрос 20: Какие факторы оказывают влияние на формирование производственной структуры предприятия?

- вид деятельности
- структура технологического процесса выполнения услуги
- широта номенклатуры выполняемых услуг
- организационно-правовая форма предприятия
- классность предоставляемых услуг

Вопрос 21: Какой законодательный акт регулирует отношения, возникающие между работниками и работодателями?

- Налоговый кодекс РФ
 - Трудовой кодекс РФ
 - Гражданский кодекс РФ
 - Уголовный кодекс РФ
-

Вопрос 22: Какой законодательный документ определяет юридический статус предприятия, виды организационно-правовых форм, устанавливает права юридических лиц, гарантирует защиту договорных отношений между предприятиями?

- Налоговый кодекс РФ
 - Трудовой кодекс РФ
 - Гражданский кодекс РФ
 - Таможенный кодекс РФ
-

Вопрос 23: Какие законы регламентируют деятельность предприятий сферы сервиса?

- законы, определяющие порядок организации, реорганизации и ликвидации отдельных организационно-правовых форм
 - законы, направленные на защиту прав потребителей, регламентирующие качество продукции (услуг)
 - законы, направленные на поддержку отдельных видов предпринимательской деятельности
 - законы, определяющие социальную защиту населения
 - законы, регулирующие деятельность кредитных учреждений
-

Вопрос 24: Какие учредительные документы, установленные законодательными актами, должны иметь предприятия при их организации?

- устав
- учредительный договор

- заявление о регистрации
 - документ об уплате государственной пошлины
 - бизнес-план
-

Вопрос 25: Документ, определяющий задачи, права и область деятельности предприятия, его положение в отрасли и в системе финансовых и хозяйственных органов, утверждаемый учредителями – это...

- учредительный договор
 - устав
 - государственный стандарт
 - заявление о государственной регистрации
-

Вопрос 26: С какого момента предприятие считается созданным и приобретает статус юридического лица?

- с момента государственной регистрации
 - с момента принятия решения о создании предприятия его учредителями
 - с момента заключения договора с потребителем предприятия
-

Вопрос 27: Передача прав и обязанностей юридического лица другому лицу в порядке правопреемства называется:

- реорганизацией предприятия
 - ликвидацией предприятия
 - организацией предприятия
-

Вопрос 28: В каких формах возможна реорганизация предприятия?

- преобразование

- слияние
 - поглощение
 - приобретение
 - разделение
 - выделение
-

Вопрос 29: В какой форме НЕвозможна реорганизация юридического лица?

- выделение
 - разделение
 - присоединение
 - слияние
 - объединение
-

Вопрос 30: Прекращение деятельности предприятия без перехода прав и обязанностей к другому юридическому лицу – это...

- реорганизацией предприятия
 - ликвидацией предприятия
 - организацией предприятия
 - преобразование предприятия
 - слияние предприятий
-

Вопрос 31: В каких случаях предприятие может быть ликвидировано?

- по решению его учредителей
- по решению суда

- по решению директора
 - вследствие признания предприятия банкротом
 - по решению налогового органа
-

Вопрос 32: Чем обусловлены особенности управления сервисной организации?

- насыщенностью взаимодействия потребителей с предприятием социальными, психологическими и культурными компонентами
 - нацеленностью на реализацию многообразных запросов и потребностей больших групп людей
 - составом функций управления
 - нацеленностью на получение максимальной прибыли от оказания услуг
-

Вопрос 33: Какие специфические факторы необходимо учитывать при разработке системы предоставления услуг?

- невозможность создания запасов продукции в периоды низкого спроса
 - трудность в измерении эффективности работы сотрудников
 - зависимость планирования работ от потребителя
 - зависимость месторасположения предприятия от наличия сырья и материалов
 - определение производственных мощностей по среднему уровню спроса
-

Вопрос 34: Определение конфигурации предприятия, т.е. размера и формы строения и расположения производственных ресурсов внутри него – это...

- проектирование производства
 - проектирование самого предприятия
 - проектирование процесса производства
-

Вопрос 35: Совокупность действий, в результате которых предмет труда превращается в готовое изделие либо восстанавливаются потребительские свойства и внешний вид изделия – это ...

- производственный процесс
 - производственная операция
 - производственный цикл
-

Вопрос 36: Из каких элементов состоит производственный процесс?

- основной (технологический) процесс
 - вспомогательные процессы
 - побочные процессы
 - обслуживающие процессы
-

Вопрос 37: На каких принципах должна строиться организация производственных процессов?

- параллельность
 - прямоточность
 - непрерывность
 - ритмичность
 - адаптивность
 - жесткость
-

Вопрос 38: Какой принцип организации производственных процессов предполагает регулярное повторение всех элементов производственного процесса во времени?

- непрерывности
- ритмичности

- параллельности
-

Вопрос 39: Формами организации производственного процесса являются...

- специализация
 - кооперирование
 - универсализация
 - разделение труда
-

Вопрос 40: Какие виды специализации получили наибольшее распространение на предприятиях сферы сервиса?

- предметная
 - поддетальная
 - технологическая
-

Вопрос 41: Из каких крупных элементов состоит процесс оказания услуги?

- производственный процесс
 - процесс обслуживания клиентов
 - технологический процесс
 - вспомогательный процесс
-

Вопрос 42: Укажите верное утверждение:

- структура вспомогательных процессов на предприятиях сферы сервис практически совпадает с их структурой в других отраслях народного хозяйства
- в рамках одного сервисного предприятия структура процесса оказания услуг всегда будет одинаковой

- производственный процесс НЕ всегда имеет место в структуре оказания услуг
-

Вопрос 43: Время от начала процесса выполнения услуги до его окончания называется ...

- длительностью производственного цикла
- временем обслуживания клиента
- продолжительностью выполнения технологических процессов
-

Вопрос 44: Какие составляющие включает длительность производственного цикла?

- длительность основного процесса
- время осуществления вспомогательных процессов
- подготовительно-заключительное время
- продолжительность пролеживания изделий
- продолжительность приема и выдачи заказа
- продолжительность обслуживания потребителя
-

Вопрос 45: Расположите этапы проектирования производства в правильной последовательности:

Укажите правильный порядок, проставив номер справа

Вопрос

Порядок

проектирование изделий (услуг) и процессов производства

определение производственных мощностей и места их расположения

проектирование предприятия и разработка производственных операций

Вопрос 46: Сопоставьте характеристики производственных операций с их названиями:

Укажите соответствие между первым и вторым вариантами, проставив номер в первом варианте справа

Вариант 1

Порядок

операция, в процессе которой происходит изменение форм, размеров, свойств материала, изделия

операция, которая не приводит к изменению свойств материалов или изделий

Вариант 2

Порядок

Вариант 2 Порядок
вспомогательная операция1
технологическая операция2

Вопрос 47: Сопоставьте характеристики принципов организации производственного процесса с их наименованиями:

Укажите соответствие между первым и вторым вариантами, проставив номер в первом варианте справа

Вариант 1	Порядок
способность производственного процесса быстро переналаживаться в соответствии с изменениями во внешней среде	
сокращение до минимума перерывов в процессе изготовления, ремонта, восстановления потребительских свойств изделия	
соответствие пропускной способности отдельных цехов и участков, участвующих в выполнении услуги	

Вариант 2	Порядок
непрерывность	1
гибкость	2
пропорциональность	3

Вопрос 48: Сопоставьте характеристики форм организации производственного процесса с их наименованиями:

Укажите соответствие между первым и вторым вариантами, проставив номер в первом варианте справа

Вариант 1	Порядок
концентрация выполнения однородных услуг, продукции, видов работ в подразделении предприятия	
объединение и установление рациональных взаимосвязей между цехами, участками, отдельными исполнителями для выполнения общей работы	

Вариант 2	Порядок
кооперирование	1
специализация	2

Вопрос 49: Расположите в порядке возрастания длительности производственного цикла следующие виды движения предметов труда:

Укажите правильный порядок, проставив номер справа

Вопрос	Порядок
параллельное	
параллельно-последовательное	
последовательное	

а. Типовые кейс- задания
Задание 1

Тема: Особенности организации деятельности предприятий сервиса

Объектом исследования является как общая характеристика особенностей организации деятельности предприятий, выбранной сферы сервиса, так и конкретное предприятие сервиса соответствующего вида деятельности.

К анализу предлагаются виды деятельности соответствующие основной образовательной программе и профилю:

1. Услуги дополнительного образования,
2. Услуги праздничных агентств,
3. Услуги фотосалонов,
4. Промышленный альпинизм,
5. Услуги по организации отдыха и досуга,
6. Развлекательные центры,
7. Информационные услуги,
8. Частные детские сады,
9. Услуги бытового обслуживания,
10. Услуги бань, саун, прачечных,
11. Жилищные услуги,
12. Коммунальные услуги,
13. Услуги учреждений культуры,
14. Услуги по реализации социально-бытовых потребностей,
15. Услуги по ремонту и изготовлению швейных изделий по индивидуальным заказам населения.
16. Услуги по изготовлению и ремонту трикотажных изделий.
17. Услуги студий дизайна, услуги по созданию интерьера
18. Услуги по изготовлению обуви
19. Услуги салонов красоты, услуги и изделия парикмахерских салонов, ногтевой сервис, студий загара
20. Услуги косметологии и оздоровления
21. Услуги эстетической косметологии
22. Услуги по формированию индивидуального образа потребителя, имиджмейкерские услуги
23. Оздоровительные услуги: услуги спа- салонов, фитнес-центров и т.д.,
24. Ремонт и содержание жилого фонда,
25. Организация и содержание придомовых территорий,
26. Разработка концепции и организация детских площадок,
27. Другие виды сервисной деятельности, соответствующие профилю основной образовательной программы.

Задание

В соответствии с выбранным видом сервисной деятельности

1. Представить общую характеристику особенностей исследуемых услуг.

Исследовать и рассмотреть классификационную характеристику услуг как товара, типичный ассортимент и пакет услуг, направление развития данной сферы сервиса, факторы спроса на услуги. Проанализировать особенности рынка данного вида услуг, целевые рынки. Выявить специфические особенности организации деятельности: требования к местоположению, уровень конкуренции, наличие альтернатив, ритмичность спроса, технический уровень и качество предлагаемых на рынке сходных или альтернативных услуг и т.д. Использовать при анализе примеры деятельности реальных предприятий и опрос потребителей.

2. Дать полную типичную классификационную характеристику предприятий исследуемого профиля. Дать общую характеристику предприятий данного типа и их разнообразия: формы собственности, наличие прав юридического лица, организационно-правовые формы, тип производства, методы обслуживания потребителей, место действия,

время или период действия, режим работы, классность, мощность предприятия, и т.д. Использовать при анализе примеры деятельности реальных предприятий.

3. Дать характеристику юридической основы (можно в целом для данного вида деятельности). Юридическая основа: действующие государственные, отраслевые и региональные (муниципальные) стандарты и нормы, требования по технике безопасности и охране окружающей среды

4. Дать характеристику структуры предприятий (общая, производственная и организационная структура предприятия). Представить характеристику структур предприятий данного типа. Дать характеристику общей и организационной структуры предприятий данного профиля. Представить схемы типичных организационных структур, выполнить анализ её рациональности, определить достоинства и недостатки.

5. Дать характеристику особенности организации деятельности, в том числе оценить уровень и возможность: стандартизации, формализации, специализации, централизации, гибкости.

6. Дать характеристику хозяйственной основы. Определить потребность в ресурсах: персонал соответствующей численности, должного профессионального и квалификационного состава. Дать характеристику технико-производственной базы предприятия данного профиля: здания, сооружения, оборудование, инвентарь; материальные ресурсы, необходимые материальные условия для деятельности. Производственные фонды: основные: активная и пассивная часть; потребность в запасах. Проанализировать минимальную и максимальную потребность в ресурсах.

Задание 2

Тема 2. Особенности организации производственной деятельности предприятий сервиса

К анализу предлагаются сервисные предприятия, соответствующие основной образовательной программе и профилю:

1. Услуги дополнительного образования, частные детские сады,
2. Услуги праздничных агентств, услуги по организации отдыха и досуга
3. Услуги фотосалонов,
4. Промышленный альпинизм,
5. Развлекательные центры,
6. Информационные услуги,
7. Услуги бытового обслуживания,
8. Услуги бань, саун, прачечных,
9. Жилищные услуги, коммунальные услуги,
10. Услуги учреждений культуры,
11. Услуги по реализации социально-бытовых потребностей,
12. Услуги по ремонту и изготовлению швейных изделий
13. Услуги по изготовлению и ремонту трикотажных изделий.
14. Услуги студий дизайна, услуги по созданию интерьера
15. Услуги по изготовлению обуви
16. Услуги салонов красоты, услуги и изделия парикмахерских салонов, студий загара
17. Услуги косметологии и оздоровления
18. Услуги эстетической косметологии
19. Формированию индивидуального образа потребителя, имиджмейкерские услуги
20. Оздоровительные услуги: услуги спа- салонов, фитнес-центров и т.д.,
21. Ремонт и содержание жилого фонда,
22. Организация и содержание придомовых территорий,
23. Разработка концепции и организация детских площадок,
24. Другие виды сервисной деятельности, соответствующие профилю основной образовательной программы.

1. Дать общую характеристику содержания, значимости и сложности деятельности предприятия в соответствии с функциональными областями:

- 1) Кадровая функция;
- 2) Финансы и бухгалтерский учет;
- 3) Обеспечение поставщиками;
- 4) Исследование, инновационная деятельность;
- 5) Распространение продукции;
- 6) Производственная функция;
- 7) Маркетинг и др.

2. Выявить и дать конкретную сущностную характеристику процессов исследуемого предприятия. Информация представляется в табличной форме и сопровождается комментариями.

Характеристика процессов организации

Макропроцесс	Название процесса	Сущностная характеристика
Обобщенное название в соответствии с функциональными областями		

3. Дать детальную поэлементную характеристику процессов обслуживания и процессов оказания услуг. Информация представляется в табличной и схематичной форме в соответствии с выбранной методологией.

Характеристика процессов обслуживания и оказания услуг.

Наименование процесса и элементарных работ	Характеристика работ или элементов	Исполнитель, ответственный	примечание
1.Процесс			
1.первая работа			

4.Выполнить анализ организации процессов обслуживания и оказания услуг.

Задание 3

Тема. Основы организации деятельности предприятия

1. Дается сравнительная характеристика двух предприятий по ряду параметров с целью определения общих черт и отличительных особенностей предприятий. Информация представляется в табличной и письменной форме.

Таблица 1 – Сравнительная характеристика рассматриваемых предприятий

Параметры характеристики	Характеристика Предприятие 1	Характеристика Предприятие 2	Отличительные особенности
1. Форма собственности			
2. Организационно-правовая форма			
3. Масштабы деятельности			
4. Основной вид деятельности			
5. Номенклатура услуг			
6. Характер структуры деятельности			
7. Вид структуры управления			
8. Местоположение			
9. Сменность и режим работы			
10. Организация обслуживания			

2. На основании исходных данных рассчитываются экономические показатели деятельности предприятия. Проводится их аналитическая оценка. Информация представляется в табличной форме.

Таблица 2 – Сравнительная характеристика показателей деятельности рассматриваемых предприятий.

Наименование показателя	Характеристика Предприятия 1	Характеристика Предприятия 2	Аналитическая Оценка показателя
1. Производительность труда, тыс. руб.			
2. Фондовооруженность, руб.			
3. Фондоотдача, руб.			
5. Рентабельность продаж, %			
6. Затраты на 1 руб. реализации услуг, руб.			
7. Прибыль на 1 руб. реализации, руб.			
8. Удельный вес аппарата управления в общей численности, %			
9. Площадь, приходящаяся на 1 рабочее место, кв. м.			
10. Съём услуг с 1 м ² площади, тыс. руб.			

3.Используя данные предыдущего анализа, студенты формулируют перспективы развития деятельности рассмотренных предприятий.

Таблица3 – Оценка перспектив развития деятельности рассматриваемых предприятий

Критерий	Предприятие 1	Предприятие 2
1. Сезонность спроса на услуги		
2. Тенденции развития рынка		
3. Инновационная составляющая технологий производства и оказания услуг		
4. Перспективы развития услуг		
5. Возможности расширения клиентской базы		
6. Возможности рынка труда по пополнению персонала предприятия		
7. Возможности профессионального роста		
8. Уровень конкуренции на рынке		
9. Чувствительность рынка к ценам		
10. Скорость роста предприятия		

Примеры исходных данных

Предприятие 1.Общество с ограниченной ответственностью «Тюнинг-сервис» является одним из ведущих предприятий автосервиса на рынке г. Москвы. Основано в 1998 г., расположено в Восточном административном округе (район «Измайлово»). Предприятие занимает трехэтажное строение общей площадью 1370 м², в том числе производственная площадь составляет 78% от общей. На первом этаже расположены боксы, на втором – клиентская комната, на третьем – администрация.

Предприятие ведет свою деятельность в трех направлениях:

- ремонт и техническое обслуживание автомобилей всех марок;
- тюнинг салона, внешний тюнинг;

– установка дополнительного оборудования и предлагает весь спектр услуг по ремонту и сервисному обслуживанию автомобилей, включая жестяно-сварочные работы, установку сигнализации и дополнительного оборудования, по промывке карбюраторов и инжекторов топливных систем бензиновых и дизельных двигателей специальным раствором на высокоэффективном стенде.

Предприятие частное. Численность персонала составляет 45 человек, в том числе рабочих 34 чел. Предприятие работает в две смены с 9.00 до 21.00 без обеда и выходных дней. Выручка от реализации услуг в отчетном периоде составила 43,9 млн. руб., темп роста относительно базового года 146,2%. Прибыль на 1 руб. выручки от реализации составила 0,12 руб., а темп роста прибыли – 167,1%. Стоимость основных производственных фондов предприятия – 16,4 млн руб., количество рабочих мест – 17. Количество используемых форм обслуживания 5, такие как “ключи от автомобиля”, стационарное обслуживание, гарантийное обслуживание, выездное обслуживание, обслуживание по предварительной записи. Среднее время обслуживания без учета времени выполнения услуг – 1,41 ч, доля постоянных клиентов – 63%, рост средневзвешенной цены услуги относительно базового года – 21%.

Предприятие 2. Общество с ограниченной ответственностью «Салон красоты на Мещанской». Учреждено на неограниченный срок в соответствии с Федеральным законом от 8 февраля 1998 г. № 14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью» ирешением № 1 о создании Общества от 1 апреля 2002 г. Размер уставного капитала на 01.01.04 составляет 30 тыс. руб. В уставном капитале не представлена доля участия федеральной собственности, собственности субъектов Российской Федерации, общественных и религиозных организаций, благотворительных и иных фондов. Также не имеется доли собственности, принадлежащей одному или нескольким юридическим лицам, не являющимся субъектами малого предпринимательства. Целью создания ООО «Салон красоты на Мещанской» является удовлетворение потребностей населения в парикмахерских услугах. Предприятие расположено по адресу г. Москва, ул. Мещанская. Предприятие обладает всеми признаками юридического лица, т. е. имеет самостоятельный баланс, расчетный, валютный и другие банковские счета. ООО «Салон красоты на Мещанской» является собственником имущества, среднегодовая стоимость которого составляет 1921,7 тыс. руб. ООО «Салон красоты на Мещанской» является предприятием малого бизнеса, так как средняя численность работников предприятия составляет 22 чел., из них рабочих – 18 чел. Видом деятельности ООО «Салон красоты на Мещанской» является оказание парикмахерских и иных видов услуг.

В их число входят: стрижка волос, химическая завивка волос, укладка волос, окраска и мелирование волос, маникюр, педикюр, услуги косметологического характера, в том числе обработка бровей и ресниц, очистка лица, массаж, антицеллюлитная программа, макияж, солярий и другие услуги. Выручка от реализации услуг в отчетном году составила 11 530,0 тыс. руб., что на 29,9% превышает базовый год. Рост средневзвешенной цены услуги относительно базового – 32%. Затраты на 1 руб. реализации услуг в отчетном периоде на 8% превысили показатель базового и составили 0,9 руб. Режим работы двухсменный с 11.00 до 21.00. Количество рабочих мест – 10, общая площадь, занимаемая предприятием, составляет 218 м². Количество используемых форм обслуживания – 3, в том числе: по предварительной записи, абонементное обслуживание, выездное обслуживание. Доля постоянных клиентов 91%, среднее время обслуживания без учета времени выполнения услуг – 0,38 ч.

Предприятие 3. ООО «Дизайн-студия «АНТ» существует на рынке с 1999 г. Фирма оказывает довольно широкий спектр услуг:

- разработку дизайнерских проектов интерьера и экстерьера квартир и домов;
- разработку дизайнерских проектов интерьера и экстерьера офисных помещений и др.;
- ландшафтный дизайн;
- проведение ремонтных работ.

Предприятие имеет организационно-правовую форму – общество с ограниченной ответственностью. Учредитель – 1 чел., который является директором данной

организации. Общая численность персонала – 47 чел., численность рабочих составляет 51,1% от общей, доля специалистов и прочих служащих – 36,1%. Для проведения ремонтных работ фирма использует две бригады строителей, находящихся в штате предприятия, т. е. все ремонты и осуществление разработанных дизайн-проектов проводятся собственными силами. Данное предприятие создавалось на базе строительной организации ОАО «СТРОЙМЕТРЕСУРС» и до 1999 г. Являлось его структурным подразделением. В дальнейшем структурное подразделение выделилось в отдельное предприятие и начало самостоятельно оказывать потребителям различные услуги.

Основным направлением деятельности изначально была разработка дизайнерских проектов квартир, поскольку фирма активно продолжает сотрудничество с ОАО «СТРОЙМЕТРЕСУРС». Время работы офиса с 10.00 до 19.00, суббота и воскресенье – выходные дни, обед с 13.00 до 14.00, бригады работают в соответствии с заказами, основное время рабочего дня – 8 ч, по желанию заказчика за дополнительную плату время работы может увеличиваться до 12 ч, а работы осуществляться без выходных.

Стоимость основных производственных фондов предприятия составляет 3157,2 тыс. руб., выручка от реализации услуг и выполнения работ отчетного года – 123 483,9 тыс. руб., что на 27,4% выше выручки базового года. Затраты на 1 руб. реализации – 81 коп., темп роста, которых по сравнению с предыдущим годом составил 92%. Темп роста средневзвешенной цены на услуги и работы относительно базового периода – 112%.

Среднее время выполнения работ по видам составляет: разработка дизайн-проектов 2 дня, ландшафтный дизайн - 4 дня., ремонтные работы -11 дней. Удельный вес постоянных клиентов в общей численности - 14%. Общая площадь, занимаемая предприятием,- 144м².

Предприятие 4. Ресторан «Пушкин» категории «люкс» г. Москвы. Ресторан расположен по адресу: г. Москва, ул. Пречистенка. По организационно-правовой форме – общество с ограниченной ответственностью, юридическое название ООО «Аякс», форма собственности – частная. Открыт в 1997 г., является успешно функционирующим.

На предприятии занято 60 чел., включая управленческий состав. Численность рабочих составляет 47 чел. Режим работы предприятия – 14-часовой, без перерывов и выходных. Общее число посадочных мест в ресторане – 120 (20 столиков по 6 мест). Ресторан занимает два этажа – на первом этаже расположено кафе, на втором – непосредственно ресторан, общая площадь – 312 кв.м. За время существования предприятия расширения производства, реорганизации его структуры не проводилось. Ресторан является предприятием, работающим как на отечественном, так и на импортном сырье, предлагает своим клиентам питание способом “шведского” стола, а также порционные блюда.

Согласно Уставу предприятие имеет право осуществлять следующие виды деятельности: изготовление блюд, кондитерских и кулинарных изделий, реализация блюд, кулинарных и кондитерских изделий как собственного производства, так и покупных, реализация покупной алкогольной и безалкогольной продукции в разлив на арендуемой территории, а также иную коммерческую деятельность, не запрещенную действующим законодательством, в соответствии с целями и задачами ООО «Аякс». По сравнению с крупными ресторанами, занимающими большую (и значительную) долю рынка подобных услуг, рассматриваемое предприятие можно отнести к ресторанам, работающим с постоянными клиентами (доля в общем количестве потребителей 57%). Потребителями его услуг являются физические лица, в основном мужчины от 25 до 50 лет (57%) со средним уровнем дохода, женщины (18%), остальную долю занимают лица, проводящие различные празднования (свадьбы, дни рождения, презентации и др.).

Долю ресторана на рынке ресторанных услуг можно определить как 0,5%. Выручка от реализации услуг в отчетном году составила 146 274,1 тыс. руб., что на 28,6% выше, чем в предыдущем. Прибыль на 1 руб. реализации услуг – 0,16 руб., темп роста прибыли

составил 129,6%. Средневзвешенная цена на услуги повысилась относительно базового периода на 34,2%. Среднее время обслуживания – 0,47 ч.

Среднегодовая стоимость основных производственных фондов 12 189,5 тыс. руб. В ресторане главным производственным участком является кухня. Здесь используется оборудование фирмы GARLAND для приготовления пищи, посуда (сковороды, фритюрницы, кастрюли и др.). Фирма поставщик постоянно производит осмотр оборудования с периодичностью 1 раз в год, выявляет и устраняет возможные неполадки. Для охлаждения, замораживания и хранения продуктов – холодильники фирмы Fagor.

3.3. Перечень типовых дискуссионных вопросов для проведения круглого стола на тему «Организация обслуживания потребителя»

1. Проблемы, возникающие при оказании услуг и методы их разрешения.
2. Факторы, влияющие на процесс обслуживания
3. Негативное восприятие услуг потребителем
4. Причины, препятствующие обращению потребителей в сервисную фирму
5. Привлечение клиента
6. Управление спросом в очередях
7. Риски, с которыми сталкиваются потребители
8. Стандарты поведения
9. Методы работы с жалобами
10. Проблемы стандартизации и кастомизации в сервисе
11. Методы формирования взаимодействия с клиентом
12. Обратная связь с клиентом, роль и проблемы организации
13. Современные тенденции сервиса
14. Особенности и проблемы организации процессов обслуживания

Критерии и шкала оценки участия в круглом столе

Оценка	Критерии
Отлично	<i>Отлично</i> ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие дискуссионных вопросов, демонстрирует критический анализ, оценку и синтез новых сложных идей. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении обсуждаемых проблем педагогической психологии используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием причинно-следственных связей; современных научных терминов. Обучающийся демонстрирует способность к публичной коммуникации (демонстрация навыков публичного выступления и ведения дискуссии на профессиональные темы, владение нормами литературного языка, профессиональной терминологией, этикетной лексикой); готовность к сотрудничеству, толерантность; способность вовлечения максимального числа участников в обсуждение дискуссионных вопросов.
Хорошо	<i>Хорошо</i> ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полное раскрытие дискуссионных вопросов, демонстрирует критический анализ, оценку и синтез новых сложных идей. Выдвигаемые им положения достаточно аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении обсуждаемых проблем педагогической психологии используется аналитический подход, достаточно обосновывается своя точка зрения; делаются выводы.

	Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием причинно-следственных связей; современных научных терминов. Обучающийся достаточно демонстрирует способность к публичной коммуникации (демонстрация навыков публичного выступления и ведения дискуссии на профессиональные темы, владение нормами литературного языка, профессиональной терминологией, этикетной лексикой); готовность к сотрудничеству, толерантность; способность вовлечения достаточного числа участников в обсуждение дискуссионных вопросов.
Удовлетворительно	При <i>удовлетворительном</i> ответе обучающийся допускает существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; не обосновывается своя точка зрения; недостаточно делаются выводы. Научная терминология используется недостаточно. Обучающийся не демонстрирует способность к публичной коммуникации; готовность к сотрудничеству; способности вовлечения участников в обсуждение дискуссионных вопросов.
Неудовлетворительно	При <i>неудовлетворительном</i> ответе обучающийся демонстрирует непонимание основных направлений и перспектив развития педагогической психологии; в обсуждении дискуссионных вопросов допускает ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии. Обучающийся не способен к публичной коммуникации; не готов к сотрудничеству; не способен к вовлечению участников в обсуждение дискуссионных вопросов.

3.4. Типовые практические задания

Задача 1.

Определить возможное сокращение численности рабочих и рост производительности труда, если в отчетном периоде объем производства продукции составил 15 500,0 тыс. руб., численность рабочих – 30 чел., эффективный фонд рабочего времени одного рабочего – 214 дн. Планируется увеличить объем услуг на 15%, а эффективный фонд рабочего времени на 7 дн.

Задача 2.

Определить возможное сокращение численности рабочих и рост производительности труда, если в отчетном периоде численность рабочих – 21 чел., средняя продолжительность рабочего дня – 6,5 ч, планируется увеличить продолжительность рабочего дня до 8 ч, а объем производства продукции оставить на уровне отчетного периода. Задача 19. Определить возможное сокращение численности рабочих в бригаде и рост производительности труда, если

Задача 3.

Определить прямой фонд заработной платы, если часовая тарифная ставка рабочих 64 руб., средняя трудоемкость единицы изделия – 3,5 ч, выпуск изделий – 4500 ед.

Задача 4.

Определить прямой фонд заработной платы рабочего повременщика, если часовая тарифная ставка рабочего 90 руб., за год отработано 1760 ч.

Задача 5.

Определить величину доплат за классность, если часовая тарифная ставка рабочих, имеющих классное звание, – 78 руб., полезный фонд рабочего времени одного рабочего в год – 1780 ч, доплаты установлены в размере 25% тарифной ставки, число рабочих, имеющих классное звание, – 2 чел.

Задача 6.

Определить величину прямого, часового, дневного, месячного фонда заработной платы рабочих, если выручка от реализации продукции – 12 480,6 тыс. руб., размер отчислений на оплату труда – 18% от выручки, доплаты до дневного фонда заработной платы составляют 0,5% от часового фонда, а доплаты до месячного фонда – 11% от дневного фонда заработной платы.

Задача 7.

Определить размер основной и дополнительной заработной платы в расчете на единицу изделия, а также процент дополнительной заработной платы. Если прямой фонд заработной платы составил 746,7 тыс. руб., доплаты до часового фонда 30% от прямого фонда заработной платы, доплаты до дневного и месячного фондов составляют соответственно 0,2 и 9% от часового и дневного фондов заработной платы. Выпуск изделий – 1850 ед.

Задача 8.

Определить среднемесячную заработную плату одного рабочего, если трудоемкость единицы изделия – 3 ч, численность рабочих – 14 чел., выпуск изделий – 7500 ед., часовая тарифная ставка I разряда – 50 руб., средний тарифный коэффициент работ – 1,35, эффективный фонд рабочего времени одного рабочего в год – 220 дн., средняя продолжительность рабочей смены – 8 ч, размер доплат до часового фонда заработной платы рабочих – 40% от прямого фонда заработной платы, процент дополнительной заработной платы – 10%.

Задача 8.

Определить прирост выпуска продукции и прирост прибыли от ее реализации за счет приобретения дополнительного количества материальных ресурсов в размере 320 килограмм.

- цена за 1 кг ресурса – 200 рублей,
- выпуск продукции в базовом периоде составил 3000 единиц,
- цена за единицу изделия – 500 рублей.,
- прибыль на 1 руб. реализации продукции составила 0,15 рублей,
- общая стоимость материальных ресурсов, израсходованных в базовом периоде, составила 480,0 тыс. рублей.

Задача 9.

Определить резерв увеличения выпуска продукции за счет сокращения целодневных простоев по сравнению с базовым периодом на 2 дня,

- численность рабочих – 26 чел.,
- средняя продолжительность рабочей смены – 8 ч,
- средняя трудоемкость единицы изделия – 3,8 ч,
- цена за единицу изделия – 750 руб.

Задача 10.

Определить резерв увеличения выпуска продукции и прибыли от ее реализации, если планируется сократить потери рабочего времени в среднем на одного рабочего в размере 90 ч в год,

- численность рабочих – 17 чел.,
- среднечасовая выработка в расчете на одного рабочего – 260 руб.,
- прибыль в расчете на 1 руб.
- реализации продукции – 0,12 руб.

Задача 11.

Определить резерв увеличения выпуска продукции за счет сокращения внутрисменных потерь рабочего времени в расчете на одного рабочего в смену в среднем на 30 мин.

- эффективный фонд рабочего времени одного рабочего в год составляет 216 дн.,
- численность рабочих – 20 чел.,
- средняя трудоемкость единицы изделия – 1,05 ч,
- цена за единицу изделия – 480 руб.

Задача 12.

Определить резерв увеличения выпуска продукции и прибыли от ее реализации, если за счет освоения современной технологии трудоемкость единицы изделия снизится на 0,5 ч.

- численность рабочих – 30 чел.,
- продолжительность рабочей смены – 8 ч,
- число рабочих дней в квартале – 65.,
- базовая трудоемкость единицы изделия – 6 ч,
- цена за единицу изделия – 675 руб.,
- прибыль в расчете на единицу изделия – 92 руб.

Задача 13.

Определить увеличение выпуска продукции и прибыли от ее реализации, если планируется снизить трудоемкость единицы изделия на 10,25%,

- трудоемкость в базовом периоде составляла 7,8 ч,
- полезный фонд рабочего времени одного рабочего в планируемом году – 1760 ч,
- численность рабочих – 8 чел.,
- цена за единицу изделия – 600 руб.,
- прибыль в расчете на единицу изделия – 84 руб.

Задача 14.

Определить прирост выпуска продукции за счет улучшения использования материальных ресурсов и прибыли от ее реализации.

В результате использования новой технологии производства продукции планируется

- снизить норму расхода материалов на 6%,
- норма расхода материалов в базовом периоде – 3 м,
- выпуск продукции – 2400 ед.,
- цена за единицу изделия – 1020 руб.,
- прибыль в расчете на единицу изделия – 105 руб

Задача 15.

Определить объем недополученной продукции в результате несоблюдения норм расхода материальных ресурсов при следующих данных:

- норма расхода материалов на единицу изделия – 1,2 кг,
- фактический расход материалов – 1,24 кг,
- выпуск продукции – 4600 ед.,
- цена за единицу изделия – 650 руб.

Задача 16.

Определить выручку от реализации продукции, если

- объем производства продукции 800 шт.,
- остатки нереализованной продукции на начало месяца 66 шт., на конец месяца – 45 шт.
- цена за единицу изделия – 650 руб.

Задача 17.

Определить выручку от реализации продукции по сегментам рынка и в целом по предприятию, если:

- объем производства продукции за квартал – 1500 ед., в том числе для сегмента А произведено 20% изделий, Б – 48%, В – 32%.,

-средняя цена за единицу изделия в сегменте А – 900 руб., в сегментах Б и В соответственно на 6 и 8% ниже.

-на начало квартала остатки нереализованной продукции для сегмента А – 25 ед., Б – 35 ед., В – 52 ед.;

-на конец квартала остатки нереализованной продукции составили 20, 88, 41 ед. соответственно.

Задача 18.

Определить выручку от реализации услуг, если:

- за месяц предприятие сферы услуг обслужило 800 клиентов, в том числе на дому – 130 чел., на предприятиях и организациях – 180 чел.,

-средняя цена за единицу услуги на предприятии сферы услуг – 420 руб., при обслуживании на дому на 25% выше, при обслуживании на предприятиях и организациях региона – на 15% выше, чем в стационарных условиях.

Задача 19.

Определить, как изменится себестоимость услуг и продукции, если величина условно-постоянных расходов в себестоимости за отчетный период составила 3430,0 тыс. руб., планируется увеличить выручку на 10%, при этом условно-постоянные расходы в себестоимости возрастут на 3%.

Задача 20.

Определить, как изменится себестоимость в планируемом квартале, если средняя заработная плата увеличится на 15%, при этом производительность труда работников увеличится на 22%, удельный вес затрат на заработную плату в себестоимости составляет 36%.

Задача 21.

Определить, как изменится себестоимость услуг, если в отчетном периоде величина условно-постоянных расходов в себестоимости составила – 640,0 тыс. руб. выручка от реализации услуг – 1900,0 тыс. руб., планируется увеличить выручку на 10%, а условно-постоянные расходы – соответственно на 2,5%.

Задача 22.

Определить как изменятся затраты на 1 руб. реализации услуг, если выручка от реализации услуг возрастет на 15%, а полная себестоимость услуг увеличится на 8%.

Задача 23.

Себестоимость единицы изделия снизилась с 800 до 730 руб., цена за единицу изделия – 946 руб. Выпуск изделий – 500 ед. Определить, на сколько процентов изменилась прибыль на единицу изделия, прибыль от реализации всего объема продукции, полная себестоимость продукции, затраты на 1 руб. реализации продукции, уровень рентабельности.

Задача 24.

Определить изменение себестоимости услуг и продукции, если выручка от реализации в базовом периоде составила 80 000,0 тыс. руб., условно-постоянные расходы в себестоимости 30 000,0 тыс. руб., в отчетном периоде выручка составила 96 000,0 тыс. руб., а величина условно-постоянных расходов – 33 000,0 тыс. руб.

Задача 25.

Определить, как изменится себестоимость услуг и продукции, если величина условно-постоянных расходов в себестоимости за отчетный период составила 5640,0 тыс. руб., планируется увеличить выручку на 7%, при этом условно-постоянные расходы в себестоимости возрастут на 2,2%.

Задача 26.

Определить, как изменится себестоимость продукции за квартал, если планируется сократить двух вспомогательных рабочих, среднемесячная заработная плата которых составляет 9556 руб., страховые взносы 26,0%, объем выручки за квартал составляет 15 440,0 тыс. руб., затраты на 1 руб. выручки – 0,84 руб.

Задача 27.

Определить, как изменится себестоимость в планируемом квартале, если средняя заработная плата увеличится на 12%, при этом производительность труда работников увеличится на 17,6%, удельный вес затрат на заработную плату в себестоимости составляет 43,5%.

Задача 28.

Определить, как изменится себестоимость продукции, если расход материалов на производство продукции планируется сократить на 6,5%, при этом цена на материалы снизится на 1,2%, удельный вес материалов в себестоимости продукции – 56%.

Задача 29.

Цена единицы изделия составляет 6,5 тыс. руб.. Зарплата основных производственных рабочих планируется в размере 43% от отпускной цены. Дополнительная заработная плата – 8,5% от основной. Страховые взносы 26,0%, накладные расходы составляют 80% от основной заработной платы производственных рабочих. Рассчитать планируемые затраты на 1 руб. реализации продукции и планируемый уровень рентабельности продукции.

Задача 30.

Определить, как изменится полная себестоимость продукции, если затраты на 1 руб. реализации снизятся на 2,3%, а выручка возрастет на 3,7%.

Задание 31.

В таблице представлены данные по внедрения дополнительных платных услуг в гостинице.

Таблица – Показатели реализации дополнительных платных услуг

Вид услуги	Планируемое количество услуг, ед.	Цена единицы услуг, руб.	Прибыль на 1 руб. услуг, руб.	Текущие единовременные затраты на проведение мероприятий, руб.
1. Заказ междугородного телефонного разговора	3500	40	0,25	2500
2. Отправка вещей в химчистку	600	20	0,15	2500
3. Доставка в номер горячих напитков, сигарет и др.	1200	10	0,2	—
4. Упаковка вещей	300	25	0,12	600

Задачи:

Рассчитать прирост объема реализации услуг, прирост прибыли, текущий (годовой) экономический эффект в результате внедрения платных услуг в гостинице.

Задание 32

Гостиничное предприятие существует на рынке около 10 лет. В настоящее время доля рынка данного предприятия незначительна, причем за последние 3 года она значительно сократилась за счет роста числа конкурентов, применяющих современные технологии обслуживания. Однако предприятие имеет хороший имидж и при определенных усилиях может повысить свою долю рынка. Используемые на предприятии технологии не соответствуют современным требованиям, в частности, используется ручная регистрации посетителей и их учет, бронирование осуществляется посредством факсимильной связи. Оценка состояния предприятия показала, что его технологическая позиция является слабой, а рыночная позиция – благоприятной. Руководством было принято решение о разработке инновационной стратегии рационализации, которая

предусматривает совершенствование деятельности гостиницы путем внедрения инновационных методов обслуживания. В частности, принято решение об организации бронирования через Интернет с возможностью оплаты банковскими картами, о повсеместной автоматизации процессов обслуживания в гостинице и отдельных процессов управления. По предварительным прогнозам реализация данной стратегии позволит увеличить объем продаж койко-мест на 15% в год, что в денежном выражении составит 15 220 тыс. руб. При этом прибыль предприятия увеличится на 410 тыс. руб. в год. Инвестиционные затраты на реализацию мероприятий стратегии составят 780 тыс. руб. первоначально и ежегодно – 85 тыс. руб.

Задачи:

Рассчитайте показатели экономической эффективности инновационной стратегии: чистую текущую стоимость, индекс рентабельности, период окупаемости. Норма дисконта принята в размере 12%. Горизонт расчета – 5 лет. Сделайте вывод об эффективности инвестиционного проекта.

Задание 33

Имеются данные о деятельности предприятия за два года (таблица).

Таблица – Показатели деятельности предприятия

Наименование показателя	Значение показателя	
	базовый год	отчетный год
Материальные затраты, тыс. руб.	15000	17500
Стоимость основных производственных фондов, тыс. руб.	9800	8900
Расходы на рекламу и маркетинг, тыс. руб.	350	350
Фонд оплаты труда с отчислениями, тыс. руб.	11500	12400
Аренда, тыс. руб.	1000	1000
Оплата коммунальных услуг, тыс. руб.	200	200
Прочие расходы, тыс. руб.	180	190
Рентабельность продаж, %	15	17
Норма амортизации, %	11	11

Задачи:

На основе данных, представленных в таблице, определите основные финансово-экономические показатели деятельности предприятия за два года (валовую выручку, общие затраты, валовую прибыль).

Задание 34

Вы являетесь менеджером службы такси, работающей на рынке г.Ставрополя. Перечень основных услуг, предлагаемых фирмой: 1) поездки по городу и краю (в т.ч. экскурсии); 2) встречи и проводы на вокзалах, аэропортах и пр. (трансфер); 3) обслуживание банкетов и свадеб; 4) доставку деловой почты, подарков, цветов и т.п.

Задачи:

Составьте перечень показателей, прогноз которых важен для планирования деятельности службы такси.

Определите перечень показателей деятельности предприятия, которые целесообразно планировать.

Задание 35

Общество с ограниченной ответственностью «Салон красоты на Доваторцев» учреждено на неограниченный срок физическими лицами. Целью создания ООО «Салон красоты на Доваторцев» является удовлетворение потребностей населения в парикмахерских услугах. ООО «Салон красоты на Доваторцев» является предприятием

малого бизнеса, так как средняя численность работников предприятия составляет 22 чел., из них рабочих – 18 чел., структура управления представлена на рисунке.



Рисунок – Организационная структура ООО «Салон красоты на Доваторцев»

Видом деятельности предприятия является оказание парикмахерских и иных видов услуг. В их число входят: стрижка волос, химическая завивка волос, укладка волос, окраска и мелирование волос, маникюр, педикюр, услуги косметологического характера, в том числе обработка бровей и ресниц, очистка лица, массаж, антицеллюлитная программа, макияж, солярий и другие услуги. Режим работы двухсменный с 11.00 до 21.00. Количество рабочих мест – 10, общая площадь, занимаемая предприятием, составляет 218 кв.м. Количество используемых форм обслуживания – 3, в том числе: по предварительной записи, абонементное обслуживание, выездное обслуживание. Доля постоянных клиентов 91%, среднее время обслуживания без учета времени выполнения услуг – 0,38 ч.

Задачи:

Организуите наиболее эффективную систему оплаты труда для всех категорий работников предприятия. Обоснуйте выбор той или иной системы оплаты труда.

Задание 36

Ресторан «Пушкин» категории «люкс» по организационно-правовой форме является обществом с ограниченной ответственностью, форма собственности – частная. Открыт в 2007 г., является успешно функционирующим. На предприятии занято 60 чел., включая управленческий состав. Численность рабочих составляет 47 чел. Режим работы предприятия – 14-часовой, без перерывов и выходных. Общее число посадочных мест в ресторане – 120 (20 столиков по 6 мест). Ресторан занимает два этажа – на первом этаже расположено кафе, на втором – непосредственно ресторан, общая площадь – 312 кв. м.

Организационная структура управления ресторана представлена на рисунке.



Рисунок – Организационная структура управления рестораном «Пушкин»

Ресторан является предприятием, работающим как на отечественном, так и на импортном сырье, предлагает своим клиентам питание способом «шведского» стола, а также порционные блюда. Потребителями услуг ресторана являются физические лица, в основном мужчины от 25 до 50 лет (57%) со средним уровнем дохода, женщины (18%), остальную долю занимают лица, проводящие различные празднования (свадьбы, дни рождения, презентации и др.).

Задачи:

Укажите факторы, формирующие качество услуг и продукции ресторана. Определите, какие этапы оказания услуг необходимо контролировать и какие формы контроля качества услуг и продукции будут использоваться. Какие показатели позволяют оценить качество обслуживания в ресторане.

Критерии и шкала оценки решения практического задания

Оценка	Критерии
Отлично	<i>Отлично</i> ставится, если содержание работы/ответа полностью соответствует заданию. Обучающийся, демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практическое задание. Полно освещает заданную тему, её актуальность и новизну. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов. Обучающийся продемонстрировал в полном объеме необходимые знания и умения; умение пользоваться нормативной, справочной и специальной литературой; обоснованность результатов и выводов, оригинальность идеи; способность представлять результаты исследования в творческой форме; обоснование возможности практического использования полученных данных. Продемонстрирован личный вклад обучающегося в работу. Оформление работы в целом отвечает установленным требованиям.
Хорошо	<i>Хорошо</i> ставится, если содержание работы/ответа достаточно полностью соответствует заданию. Обучающийся демонстрирует знание учебного материала, умение успешно выполнить задание, усвоение основной литературы, рекомендованной в программе. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя. Научная терминология используется достаточно, отражена новизна полученных данных, выводы достаточно обоснованы. Достаточно продемонстрирован

	личный вклад обучающегося в работу. Оформление работы отвечает установленным требованиям.
Удовлетворительно	При <i>удовлетворительном</i> ответе содержание работы/ответа недостаточно полностью соответствует заданию. Задание выполнено частично. Обучающийся демонстрирует недостаточное освещение заданной темы, допущены погрешности и неточности, допускает одну существенную ошибку, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. Научная терминология используется недостаточно, выводы не обоснованы. Личный вклад обучающегося в работу недостаточен. Оформление работы не полностью отвечает установленным требованиям.
Неудовлетворительно	При <i>неудовлетворительном</i> ответе содержание работы/ответа не соответствует заданию. В работе продемонстрирован низкий уровень знаний и умений, наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии, нет выводов, ограничен объем содержания выполненного задания. Оформление работы не отвечает установленным требованиям.

3.4. Перечень типовых вопросов к устному опросу

1. Понятие и структура производственного процесса.
2. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса.
3. Структура процесса оказания услуги.
4. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.
5. Технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса
6. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
7. Основные функции управления сервисной деятельностью.
8. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект.
9. Предприятие сферы сервиса как производственная система.
10. Виды предприятий сферы сервиса.
11. Структура предприятия.
12. Типы и методы организации выполнения услуг.
13. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.
14. Показатели оценки уровня организации основного производства
15. Понятие и показатели качества услуг и продукции.
16. Качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.
17. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.
18. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции
19. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сервиса.
20. Основы организации обслуживания потребителей.
21. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителей.
22. Безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.
23. Принципы и способы регулирования оплаты труда.
24. Содержание тарифной системы.
25. Формы и системы оплаты труда.
26. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате.

27. Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры.
28. Организация ремонтного хозяйства.
29. Организация инструментального и энергетического хозяйства.
30. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства.
31. Экономически обоснованные решения обеспечения эффективности деятельности организации.
32. Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка.
33. Принципы и методы планирования.
34. Система планов предприятия и порядок их реализации.
35. Структура текущего плана предприятия сферы услуг
36. Характеристика и показатели плана маркетинга.
37. Структура и порядок разработки плана маркетинга.
38. Эффективность мероприятий по реализации маркетинговых стратегий
39. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сервиса.
40. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия
41. Структура и порядок разработки плана реализации услуг.
42. Планирование производственной программы предприятия.
43. Производственная мощность предприятия.
44. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ и продукции
45. Планирование фонда рабочего времени.
46. Планирование численности персонала предприятия.
47. Состав средств на оплату труда.
48. Планирование фонда заработной платы.
49. Классификация издержек на выполнение услуг.
50. Состав затрат, включенных в плановую себестоимость продукции, работ, услуг.
51. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции.
52. Смета затрат на производство.
53. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции
54. Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса.
55. Прибыль предприятия и ее распределение.
56. Показатели финансового плана предприятия.
57. Задачи и функции бизнес-плана предприятия.
58. Характеристика разделов бизнес-плана предприятия сервиса

Критерии и шкала оценки ответа при устном опросе

Оценка	Критерии
Отлично	<i>Отлично</i> ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие вопросов. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении содержания вопроса используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
Хорошо	<i>Хорошо</i> ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полный и правильный ответ; выдвигаемые теоретические положения подтверждены примерами; в ответе представлены различные подходы к рассматриваемой проблеме, но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения; сделаны краткие выводы;

	материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя.
Удовлетворительно	При <i>удовлетворительном</i> ответе обучающийся допускает одну существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный, а не концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно.
Неудовлетворительно	При <i>неудовлетворительном</i> ответе обучающийся допускает ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии.

Типовые задания для промежуточной аттестации

3.5. Контрольные вопросы к устному опросу

1. Понятие и структура производственного процесса.
2. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса.
3. Структура процесса оказания услуги.
4. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.
5. Технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса
6. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
7. Основные функции управления сервисной деятельностью.
8. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект.
9. Предприятие сферы сервиса как производственная система.
10. Виды предприятий сферы сервиса.
11. Структура предприятия.
12. Типы и методы организации выполнения услуг.
13. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.
14. Показатели оценки уровня организации основного производства
15. Понятие и показатели качества услуг и продукции.
16. Качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.
17. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.
18. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции
19. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сервиса.
20. Основы организации обслуживания потребителей.
21. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителей.
22. Безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.
23. Принципы и способы регулирования оплаты труда.
24. Содержание тарифной системы.
25. Формы и системы оплаты труда.

26. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате.
27. Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры.
28. Организация ремонтного хозяйства.
29. Организация инструментального и энергетического хозяйства.
30. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства.
31. Экономически обоснованные решения обеспечения эффективности деятельности организации.
32. Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка.
33. Принципы и методы планирования.
34. Система планов предприятия и порядок их реализации.
35. Структура текущего плана предприятия сферы услуг
36. Характеристика и показатели плана маркетинга.
37. Структура и порядок разработки плана маркетинга.
38. Эффективность мероприятий по реализации маркетинговых стратегий
39. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сервиса.
40. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия
41. Структура и порядок разработки плана реализации услуг.
42. Планирование производственной программы предприятия.
43. Производственная мощность предприятия.
44. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ и продукции
45. Планирование фонда рабочего времени.
46. Планирование численности персонала предприятия.
47. Состав средств на оплату труда.
48. Планирование фонда заработной платы.
49. Классификация издержек на выполнение услуг.
50. Состав затрат, включенных в плановую себестоимость продукции, работ, услуг.
51. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции.
52. Смета затрат на производство.
53. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции
54. Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса.
55. Прибыль предприятия и ее распределение.
56. Показатели финансового плана предприятия.
57. Задачи и функции бизнес-плана предприятия.
58. Характеристика разделов бизнес-плана предприятия сервиса

Критерии и шкала оценки ответа при устном опросе

Оценка	Критерии
Отлично	<i>Отлично</i> ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие вопросов. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении содержания вопроса используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
Хорошо	<i>Хорошо</i> ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полный и правильный ответ; выдвигаемые теоретические положения подтверждены примерами; в ответе представлены различные подходы к рассматриваемой проблеме, но их обоснование не аргументировано,

	отсутствует собственная точка зрения; сделаны краткие выводы; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя.
Удовлетворительно	При <i>удовлетворительном</i> ответе обучающийся допускает одну существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный, а не концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно.
Неудовлетворительно	При <i>неудовлетворительном</i> ответе обучающийся допускает ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии.

Критерии и шкала оценки промежуточной аттестации - зачета

Оценка «зачтено» ставится, если студент получил оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и/или «зачтено» за 80% и более семинаров и практических работ.

Оценка «не зачтено» ставится, если студент получил оценки «неудовлетворительно» и/или «зачтено» за менее чем 80% семинаров и практических работ.

3.6. Типовые контрольные вопросы для защиты курсовой работы

1. Бизнес-планирование в сфере сервиса
2. Организация заработной платы на предприятиях сферы сервиса
3. Организация и планирование деятельности гостиничного предприятия
4. Организация и планирование деятельности детского центра
5. Организация и планирование деятельности кинотеатра
6. Организация и планирование деятельности музея
7. Организация и планирование деятельности образовательного учреждения
8. Организация и планирование деятельности предприятия здравоохранения
9. Организация и планирование деятельности предприятия общественного питания
10. Организация и планирование деятельности предприятия связи
11. Организация и планирование деятельности развлекательного предприятия
12. Организация и планирование деятельности спортивно-оздоровительного предприятия
13. Организация и планирование деятельности театра
14. Организация и планирование деятельности экскурсионного предприятия
15. Организация и управление процессом оказания услуг
16. Организация контроля качества услуг и продукции
17. Организация обслуживания потребителей
18. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса
19. Основы внутрифирменного планирования
20. Планирование деятельности предприятия общественного питания
21. Планирование доходов и прибыли предприятия сервиса
22. Планирование издержек предприятия сферы сервиса
23. Планирование инвестиционной деятельности предприятия
24. Планирование инновационной деятельности предприятия
25. Планирование маркетинга
26. Планирование объема производства и реализации услуг

27. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда

28. Финансовый план предприятия сервиса

Критерии и шкала оценки защиты курсовой работы

Оценка	Критерии
Отлично	<i>Отлично</i> ставится, если содержание работы полностью соответствует заданию. Обучающийся, демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять задание. Полно освещает заданную тему, её актуальность и новизну. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов. Обучающийся продемонстрировал в полном объеме необходимые знания и умения; умение пользоваться нормативной, справочной и специальной литературой; обоснованность результатов и выводов, оригинальность идеи; способность представлять результаты исследования в творческой форме; обоснование возможности практического использования полученных данных. Продемонстрирован личный вклад обучающегося в работу. Оформление работы в целом отвечают установленным требованиям.
Хорошо	<i>Хорошо</i> ставится, если содержание работы достаточно полностью соответствует заданию. Обучающийся демонстрирует знание учебного материала, умение успешно выполнить задание, усвоение основной литературы, рекомендованной в программе. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя. Научная терминология используется достаточно, отражена новизна полученных данных, выводы достаточно обоснованы. Достаточно продемонстрирован личный вклад обучающегося в работу. Оформление работы отвечают установленным требованиям.
Удовлетворительно	При <i>удовлетворительном</i> ответе содержание работы недостаточно полностью соответствует заданию. Задание выполнено частично. Обучающийся демонстрирует недостаточное освещение заданной темы, допущены погрешности и неточности, допускает одну существенную ошибку, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. Научная терминология используется недостаточно, выводы не обоснованы. Личный вклад обучающегося в работу недостаточен. Оформление работы не полностью отвечают установленным требованиям.
Неудовлетворительно	При <i>неудовлетворительном</i> ответе содержание работы не соответствует заданию. В работе продемонстрирован низкий уровень знаний и умений, наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии, нет выводов, ограничен объем содержания выполненного задания. Оформление работы не отвечает установленным требованиям.

Критерии и шкала промежуточной аттестации – защиты курсовой работы

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если тема раскрыта глубоко, всесторонне, в соответствии с поставленными задачами; грамотно обоснована её проблематика; перечень использованных источников является достаточным для раскрытия темы, в обзоре источников содержится обстоятельная обобщенная

характеристика достижений науки в рассматриваемой области, вскрыты существующие проблемы и противоречия; практическая часть выполнена грамотно, в полном объеме использованы рекомендуемые преподавателем методы и методики работы; в выводах и рекомендациях полно и правильно определены теоретические позиции и результаты личного исследования; соблюдены требования логики и ясности изложения; с помощью приложений конкретизируется содержание, раскрывается личный опыт деятельности автора; оформление соответствует всем требованиям.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, при выполнении вышеназванных требований имеются отдельные недочеты.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если курсовая работа раскрывает тему в соответствии с приведенными критериями, но в освещении отдельных вопросов и выполнении требований автором допущены некоторые ошибки и неточности (нарушение логики, неполнота или ошибочность анализа и выводов, недостаточность используемых источников, неточности в их обзоре, некритические ошибки в выполнении практической части, нарушение требований оформления и др.).

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если отсутствует в работе один из основных разделов; если имеются существенные неточности и несогласования в изложении материала; если допущены грубые ошибки в описательной и практической частях работы; если работа выполнена не самостоятельно, а просто механически (компилятивно) переписана из источников; если обучающийся на защите не владеет материалом, не в состоянии ответить на большинство заданных по существу работы вопросов.

3.6. Типовые контрольные вопросы для устного опроса на экзамене

Раздел 1. Организация предприятий сервиса

1. Понятие и структура производственного процесса.
2. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса.
3. Структура процесса оказания услуги.
4. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени
5. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
6. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект.
7. Предприятие сферы сервиса как производственная система.
8. Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятия.
9. Типы и методы организации выполнения услуг.
10. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.
11. Показатели оценки уровня организации основного производства
12. Понятие и показатели качества услуг и продукции.
13. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.
14. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции
15. Основы организации обслуживания потребителей.
16. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителей
17. Принципы и способы регулирования оплаты труда. Содержание тарифной системы.
18. Формы и системы оплаты труда.
19. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате.
20. Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры.
21. Организация ремонтного хозяйства.
22. Организация инструментального и энергетического хозяйства.
23. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства

Раздел 2. Планирование деятельности предприятий сервиса

24. Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка. Принципы и методы планирования.
25. Система планов предприятия и порядок их реализации.
26. Структура текущего плана предприятия сферы услуг
27. Характеристика и показатели плана маркетинга.
28. Структура и порядок разработки плана маркетинга.
29. Эффективность мероприятий по реализации маркетинговых стратегий
30. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сервиса.
31. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия
32. Структура и порядок разработки плана реализации услуг.
33. Планирование производственной программы предприятия.
34. Производственная мощность предприятия.
35. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ и продукции
36. Планирование фонда рабочего времени. Планирование численности персонала предприятия.
37. Состав средств на оплату труда. Планирование фонда заработной платы
38. Классификация издержек на выполнение услуг. Состав затрат, включенных в плановую себестоимость продукции, работ, услуг.
39. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции. Смета затрат на производство.
40. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции
41. Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса.
42. Прибыль предприятия и ее распределение.
43. Показатели финансового плана предприятия.
44. Задачи и функции бизнес-плана предприятия.
45. Характеристика разделов бизнес-плана предприятия сервиса

Критерии и шкала оценки экзамена по дисциплине

Оценка	Критерии ответа
Отлично	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные; обучающийся свободно владеет научной терминологией; ответ структурирован, содержит анализ существующих теорий, научных школ, направлений и их авторов по вопросу билета; логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете; ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок; ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики; обучающийся демонстрирует умение аргументировано вести диалог и научную дискуссию. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
Хорошо	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если знания имеют достаточный содержательный уровень, однако отличаются слабой структурированностью; содержание билета раскрывается, но имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы; имеющиеся в ответе несущественные фактические ошибки, обучающийся способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу; недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета;

	недостаточно логично изложен вопрос; обучающийся не может назвать авторов той или иной теории по вопросу билета; ответ прозвучал недостаточно уверенно; обучающийся не смог продемонстрировать способность к интеграции теоретических знаний и практики.
Удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если содержание билета раскрыто слабо, знания имеют фрагментарный характер, отличаются поверхностностью и малой содержательностью, имеются неточности при ответе на основные вопросы билета; программные материал в основном излагается, но допущены фактические ошибки; обучающийся не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты; обучающийся не может привести пример для иллюстрации теоретического положения; отсутствует понимание излагаемого материала, материал слабо структурирован; у обучающегося отсутствуют представления о межпредметных связях.
Неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если обнаружено незнание или непонимание предмета изучения дисциплины; содержание вопросов билета не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые обучающийся не может исправить самостоятельно; на большую часть дополнительных вопросов по содержанию экзамена обучающийся затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.