
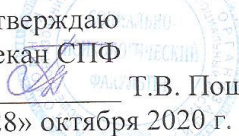


АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»


Утверждаю
Декан СПФ

Т.В. Поштарева
«28» октября 2020 г.




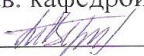
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Организация и планирование деятельности предприятий туризма


Направление подготовки 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) программы Технология и организация
туроператорских и турагентских услуг
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения очная, заочная

Год начала подготовки – 2020

Разработана
канд. экон. наук

Д.В. Гришин

Согласована
зав. выпускающей кафедрой

Т.В. Вергун

Рекомендована
на заседании кафедры ИЯТ
от «28» октября 2020 г.
протокол № 3
зав. кафедрой

Т.В. Вергун

Одобрена
на заседании учебно-
методической
комиссии факультета
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	5
5. Содержание и структура дисциплины	6
5.1. Содержание дисциплины	6
5.2. Структура дисциплины	8
5.3. Занятия семинарского типа	10
5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)	11
5.5. Самостоятельная работа	12
6. Образовательные технологии	12
7. Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	13
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	14
8.5. Информационные справочные системы	14
8.6. Интернет-ресурсы	14
8.7. Методические указания по освоению дисциплины	14
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	18
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	19
Приложение	

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

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

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

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

положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 7 зачетных единиц, 252 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)	170,2	78	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.)	128	78	50
Подготовка к аттестации	26,2		26,2
Общий объем, час	252	108	144
Форма промежуточной аттестации		Зачет	Экзамен

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры	
		5	6
Контактная работа (всего)	24,1	10,3	13,8
в том числе:	8	4	4
1) занятия лекционного типа (ЛК)			
из них			
– лекции		4	4

2) занятия семинарского типа (ПЗ)	14	6	8
из них			
– семинары (С)			
– практические занятия (ПР)		6	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)	227,9	107,7	130,5
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.)	174	94	80
Подготовка к аттестации	11,9	3,7	8,2
Общий объем, час	252	108	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
2	Основы организации деятельности предприятия	Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. 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	Понятие и показатели качества услуг и продукции.

	качества услуг и продукции	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
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 предприятий сервиса	Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры. Организация ремонтного хозяйства. Организация инструментального и энергетического хозяйства. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства
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	Содержание и структура финансового

	предприятия	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	14	2		2		10
2	Основы организации деятельности предприятия	14	2		2		10
3	Организация основного производства на предприятиях сервиса	14	2		2		10
4	Организация контроля качества услуг и продукции	16	2		2		12
5	Организация обслуживания потребителей	18	2		4		12
6	Основы организации заработной платы на предприятиях сервиса	16			4		12
7	Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса	16			4		12
<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	252					

Заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов					СР
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	
<i>I</i>	<i>Организация деятельности предприятия сервиса</i>						
1	Организация и управление процессом оказания услуг	16	2				14
2	Основы организации деятельности предприятия	16			2		14
3	Организация основного производства на предприятиях сервиса	16	2				14
4	Организация контроля качества услуг и продукции	15			2		13
5	Организация обслуживания потребителей	15			2		13
6	Основы организации заработной платы на предприятиях сервиса	13					13
7	Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса	13					13
	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	252					

5.3. Занятия семинарского типа

Очная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
<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
3	3	ПР	Организация основного производства на предприятиях сервиса	2
4	4	ПР	Организация контроля качества услуг и продукции	2
5	5	ПР	Организация обслуживания потребителей	4
6	6	ПР	Основы организации заработной платы на предприятиях сервиса	4
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
3	10	ПР	Планирование инвестиционной деятельности предприятия	4
4	11	ПР	Планирование объема производства и реализации услуг	4
5	12	ПР	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	2
6	13	ПР	Планирование издержек предприятия сферы сервиса	2
7	14	ПР	Финансовый план предприятия	2
8	15	ПР	Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг	2

Заочная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
<i>I Организация деятельности предприятия сервиса</i>				
1	1	ПР	Организация и управление процессом оказания услуг	
2	2	ПР	Основы организации деятельности предприятия	2
3	3	ПР	Организация основного производства на предприятиях сервиса	

4	4	ПР	Организация контроля качества услуг и продукции	2
5	5	ПР	Организация обслуживания потребителей	2
6	6	ПР	Основы организации заработной платы на предприятиях сервиса	
7	7	ПР	Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса	
<i>II Планирование деятельности предприятия сервиса</i>				
1	8	ПР	Основы внутрифирменного планирования	
2	9	ПР	Планирование маркетинга	2
3	10	ПР	Планирование инвестиционной деятельности предприятия	
4	11	ПР	Планирование объема производства и реализации услуг	2
5	12	ПР	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	2
6	13	ПР	Планирование издержек предприятия сферы сервиса	2
7	14	ПР	Финансовый план предприятия	
8	15	ПР	Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг	

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	10	14
2	Подготовка к практическому занятию	10	14
3	Подготовка к практическому занятию	10	14
4	Подготовка к практическому занятию	12	13
5	Подготовка к практическому занятию	12	13
6	Подготовка к практическому занятию	12	13
7	Подготовка к практическому занятию	12	13
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.

Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПЗ, С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
3	ПЗ	Работа в малых группах	2	
4	ПЗ	Работа в малых группах	2	2
7	ПЗ	Кейс	2	
9	ПЗ	Кейс	2	2
13	ПЗ	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, М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса (8-е издание) [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2014. — 446 с. — 978-5-394-02351-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24799.html>

8.2. Дополнительная литература

1. Гостиница и ресторан: бизнес и управление. – М.: ООО «Издательство Хоспитэлити», 2011-2014.
2. Ехина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах : учеб. пособие / М. А. Ехина. - М. : Академия, 2008. - 208 с.
3. Колтынюк, Б. А. Инвестиционное проектирование объектов социально-культурной сферы: учебник / Б.А. Колтынюк. – СПб.: Изд-во Михайлова В. А., 2000. – 432 с.
4. Крутик, А. Б. Экономика и предпринимательство в социально - культурном сервисе и туризме : учеб. пособие / А. Б. Крутик, М. В. Решетова. - М. : Академия, 2007. - 224 с.
5. Морозова, Е. Я. Экономика и организация предприятий социально-культурной сферы / Е. Я. Морозова, Э. Д. Тихонова. - СПб. : Изд-во Михайлова В. А., 2002. - 318 с.
6. Насирова, О. Е. Организация обслуживания на предприятиях сферы сервиса : учеб. пособие / О. Е. Насирова. - Ставрополь : НОУ ВПО СКСИ, 2012. - 107 с.

8.3. Программное обеспечение

Microsoft Office, Google Chrome .

8.4. Профессиональные базы данных

1. Электронно-библиотечная система IPRbooks: <http://www.iprbookshop.ru>

8.5. Информационные справочные системы

1. СПС «Консультант Плюс»
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. – [Электрон. ресурс]. – Режим доступа: <http://window.edu.ru/>.
3. Научная электронная б-ка eLibrary.ru [Доступ к РИНЦ (Российскому индексу научного цитирования) и журнальным статьям]. – [Электрон. ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>.

8.6. Интернет-ресурсы

1. Официальный сайт Центра Креативных технологий www.inventech.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 рекомендации по подготовке к практическим работам

Целью практических работ является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к практическим работам необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Желательно при подготовке к практическим работам по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

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 рекомендации по подготовке и проведению зачета

Оценка или зачет выставляются без опроса по результатам работы студента в течение триместра (для обучающихся по очной форме). При несогласии студента с оценкой последний вправе сдавать зачет на общих основаниях. Зачет проводится в устной форме по билетам (2 вопроса в билете) и студент испытывает трудности при ответе на вопросы, преподаватель может задавать дополнительные вопросы, давать задачи и примеры (в пределах программы). Вопросы к зачетам формулируются преподавателем только на основании и в объеме изученного программного материала. Устные зачеты могут проводиться в различных формах: в одном случае можно задать вопрос студенту и дать ему время на подготовку ответа (20 мин.), в другом - может быть проведено собеседование по предложенному студенту вопросу без подготовки к ответу.

Для обучающихся по заочной форме проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса по билетам.

Методические рекомендации по подготовке и проведению экзамена

При подготовке к экзамену студенту необходимо:

- ознакомиться с предложенным списком вопросов;
- повторить теоретический материал дисциплины, используя материал лекций, практических занятий, учебников, учебных пособий;
- повторить основные понятия и термины;
- ответить на вопросы теста (если заданы).

В экзаменационном билете по дисциплине предлагается два задания в виде вопросов. Экзамен сдается в устной форме. Время на подготовку к экзамену 40 мин.

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 указания по подготовке курсовой работы

Курсовая работа (проект) представляет собой вид учебной и (или) научно-исследовательской работы, проводимой студентами самостоятельно под руководством преподавателя по определенным темам.

Выполнение курсовой работы (проекта) способствует углублённому усвоению учебного материала, систематизации полученных знаний, приобретению специальных навыков, формированию профессиональных компетенций.

Курсовая работа (проект) представляет собой необходимый этап, предшествующий написанию и защите выпускной квалификационной работы.

Выбор темы и организация работы над курсовой работой (проектом)

Тематика курсовых работ разрабатывается преподавателями в соответствии с основным содержанием дисциплины (модуля).

Конкретная тема курсовой работы выбирается студентом из перечня тем по соответствующей дисциплине (модулю). При этом возможна корректировка темы исходя из исследовательских интересов студента.

Студент, по согласованию с преподавателем, может предложить свою тему курсовой работы (проекта).

Выбор темы курсовой работы (проекта) осуществляется не позднее первого месяца каждого периода обучения (триместра) в рамках учебного года.

Для руководства курсовыми работами (проектами) студентов назначается преподаватель, за которым закреплено руководство в соответствии с учебным поручением.

Требования к структуре курсовой работы (проекта)

Структура курсовой работы (проекта) должна способствовать всестороннему раскрытию избранной темы, решению поставленных задач, полноценному освещению отдельных вопросов.

Курсовая работа (проект), как правило, состоит из следующих структурных элементов:

А. Титульный лист. Форма титульного листа приведена в Методических материалах.

Б. Содержание. Представляет собой перечень глав, параграфов и других рубрик работы с указанием страниц, с которых они начинаются. Названия глав и параграфов должны точно повторять соответствующие заголовки в тексте.

В. Введение. В нём определяются актуальность, научная и практическая значимость темы, показывается степень ее разработанности, то есть тем самым обосновывается выбор

темы исследования. Здесь же формулируются цели и задачи работы. Объем введения составляет 2-3 страницы.

Г. Основная часть. Содержит не менее 2-х глав с возможным разделением на параграфы (подразделы).

В первой главе, как правило, раскрывается степень изученности вопроса в отечественной, а при необходимости и в зарубежной теории и практике, представляются различные (в том числе альтернативные) подходы к рассматриваемой проблеме в её современном состоянии. При этом желательно изложить авторский взгляд студента на неё, подходы к её разрешению.

Во второй главе освещаются прикладные аспекты исследуемой в работе проблемы.

Каждая глава, как правило, заканчивается краткими выводами в соответствии с задачами исследования.

Д. Заключение. Содержит краткое резюме, выводы и обобщающие рекомендации по основной части работы. Объем заключения составляет, как правило, 3-4 стр.

Е. Список использованных источников.

Ж. Приложения (если они предусмотрены характером работы).

Изложение материала в курсовой работе (проекте) должно быть последовательным и логичным. Все разделы работы должны быть связаны между собой. Особое внимание следует обращать на логические переходы от одной главы к другой, от параграфа к параграфу, а внутри параграфа – от вопроса к вопросу.

Методические рекомендации по подготовке к экзамену

При подготовке к экзамену студенту необходимо:

- ознакомиться с предложенным списком вопросов;
- повторить теоретический материал дисциплины, используя материал лекций, практических занятий, учебников, учебных пособий;
- повторить основные понятия и термины;
- ответить на вопросы теста (если заданы).

В экзаменационном билете по дисциплине предлагается два задания в виде вопросов. Экзамен сдается в устной форме. Время на подготовку к экзамену 40 мин.

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 туризма»

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	Полнота знаний по определению потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	практические задания, устный опрос, вопросы для обсуждения, вопросы к зачету, тестирование, защита курсовой работы
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	Адекватность методов выбора по осуществлению поиска и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	практические задания, устный опрос, вопросы для обсуждения, вопросы к зачету, тестирование, защита курсовой работы
Владеет навыками использования основных программных продуктов для сферы сервиса.	Демонстрирует владение навыками использования основных программных продуктов для сферы сервиса.	Адекватность выбора методов использования основных программных продуктов для сферы сервиса	практические задания, устный опрос, вопросы для обсуждения, вопросы к зачету, тестирование, защита курсовой работы
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.	Полнота знаний по определению целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса	практические задания, устный опрос, вопросы для обсуждения, вопросы к зачету, тестирование, защита курсовой работы
Умеет использовать основные	Демонстрация умений по	Методическая грамотность	практические задания,

методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса.	использованию основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.	использования умений по использованию основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.	устный опрос, вопросы для обсуждения, вопросы к зачету, тестирование, защита курсовой работы
Владеет навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.	Демонстрирует владение навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.	Адекватность выбора методов осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	практические задания, устный опрос, вопросы для обсуждения, вопросы к зачету, тестирование, защита курсовой работы
Знает , как организовать оценку качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	Демонстрация знаний по организации оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	Полнота знаний по организации оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	практические задания, устный опрос, вопросы для обсуждения, вопросы к зачету, тестирование, защита курсовой работы
Умеет внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.	Демонстрация умений по внедрению основных положений системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.	Адекватность выбора методов по внедрению основных положений системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.	практические задания, устный опрос, вопросы для обсуждения, вопросы к зачету, тестирование, защита курсовой работы
Владеет навыками обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством.	Демонстрирует владение навыками обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством.	Адекватность выбора методов обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством.	практические задания, устный опрос, вопросы для обсуждения, вопросы к зачету, тестирование, защита курсовой работы
Знает , как осуществить маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов.	Демонстрация знаний по осуществлению маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов.	Полнота знаний по осуществлению маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов.	практические задания, устный опрос, вопросы для обсуждения, вопросы к зачету, тестирование, защита курсовой работы

<p>Умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн.</p>	<p>Демонстрация умений по использованию основных методов продаж услуг, в том числе онлайн.</p>	<p>Методическая грамотность использования умений основных методов продаж услуг, в том числе онлайн.</p>	<p>тестирование, защита курсовой работы практические задания, устный опрос, вопросы для обсуждения, вопросы к зачету, тестирование, защита курсовой работы</p>
<p>Владеет навыками осуществления продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.</p>	<p>Демонстрирует владение навыками осуществления продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.</p>	<p>Адекватность выбора методов осуществления продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.</p>	<p>практические задания, устный опрос, вопросы для обсуждения, вопросы к зачету, тестирование, защита курсовой работы</p>
<p>Знает, как рассчитывать, оценить и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности.</p>	<p>Демонстрация знаний по расчету, оценки и анализу, основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности</p>	<p>Полнота знаний по расчету, оценки и анализу, основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности</p>	<p>практические задания, устный опрос, вопросы для обсуждения, вопросы к зачету, тестирование, защита курсовой работы</p>
<p>Умеет экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.</p>	<p>Демонстрация умений по экономической обоснованности необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.</p>	<p>Адекватность выбора методов по экономической обоснованности необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.</p>	<p>практические задания, устный опрос, вопросы для обсуждения, вопросы к зачету, тестирование, защита курсовой работы</p>
<p>Владеет навыками экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.</p>	<p>Демонстрирует владение навыками экономической обоснованности необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.</p>	<p>Адекватность выбора методов по экономической обоснованности необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.</p>	<p>практические задания, устный опрос, вопросы для обсуждения, вопросы к зачету, тестирование, защита курсовой работы</p>
<p>Знает, как обеспечить соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ.</p>	<p>Демонстрация знаний по обеспечению соблюдения требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ.</p>	<p>Полнота знаний по обеспечению соблюдения требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ.</p>	<p>практические задания, устный опрос, вопросы для обсуждения, вопросы к зачету, тестирование, защита курсовой работы</p>

	обслуживания, ОТ и ТБ.			вопросы к зачету, тестирование, защита курсовой работы
Умеет соблюдать положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.	Демонстрация умений по соблюдению положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.	Адекватность выбора методов по соблюдению положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.		практические задания, устный опрос, вопросы для обсуждения, вопросы к зачету, тестирование, защита курсовой работы
Владеет навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.	Демонстрирует владение навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.	Адекватность выбора методов по соблюдению положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.		практические задания, устный опрос, вопросы для обсуждения, вопросы к зачету, тестирование, защита курсовой работы
Промежуточная аттестация				Зачет Курсовая работа экзамен

2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

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

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 рекомендации по подготовке к практическим работам

Целью практических работ является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к практическим работам необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Желательно при подготовке к практическим работам по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

Методические рекомендации по подготовке и проведению зачета

Оценка или зачет выставляются без опроса по результатам работы студента в течение семестра (для обучающихся по очной форме). При несогласии студента с оценкой последний вправе сдавать зачет на общих основаниях. Зачет проводится в устной форме по билетам (2 вопроса в билете) и студент испытывает трудности при ответе на вопросы, преподаватель может задавать дополнительные вопросы, давать задачи и примеры (в пределах программы). Вопросы к зачетам формулируются преподавателем только на основании и в объеме изученного программного материала. Устные зачеты могут проводиться в различных формах: в одном случае можно задать вопрос студенту и дать ему время на подготовку ответа (20 мин.), в другом - может быть проведено собеседование по предложенному студенту вопросу без подготовки к ответу.

Для обучающихся по заочной форме проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса по билетам.

Методические рекомендации по подготовке и проведению экзамена

При подготовке к экзамену студенту необходимо:

- ознакомиться с предложенным списком вопросов;
- повторить теоретический материал дисциплины, используя материал лекций, практических занятий, учебников, учебных пособий;
- повторить основные понятия и термины;

– ответить на вопросы теста (если заданы).

В экзаменационном билете по дисциплине предлагается два задания в виде вопросов. Экзамен сдается в устной форме. Время на подготовку к экзамену 40 мин.

Методические указания по подготовке курсовой работы

Курсовая работа (проект) представляет собой вид учебной и (или) научно-исследовательской работы, проводимой студентами самостоятельно под руководством преподавателя по определенным темам.

Выполнение курсовой работы (проекта) способствует углублённому усвоению учебного материала, систематизации полученных знаний, приобретению специальных навыков, формированию профессиональных компетенций.

Курсовая работа (проект) представляет собой необходимый этап, предшествующий написанию и защите выпускной квалификационной работы.

Выбор темы и организация работы над курсовой работой (проектом)

Тематика курсовых работ разрабатывается преподавателями в соответствии с основным содержанием дисциплины (модуля).

Конкретная тема курсовой работы выбирается студентом из перечня тем по соответствующей дисциплине (модулю). При этом возможна корректировка темы исходя из исследовательских интересов студента.

Студент, по согласованию с преподавателем, может предложить свою тему курсовой работы (проекта).

Выбор темы курсовой работы (проекта) осуществляется не позднее первого месяца каждого периода обучения (триместра) в рамках учебного года.

Для руководства курсовыми работами (проектами) студентов назначается преподаватель, за которым закреплено руководство в соответствии с учебным поручением.

Требования к структуре курсовой работы (проекта)

Структура курсовой работы (проекта) должна способствовать всестороннему раскрытию избранной темы, решению поставленных задач, полноценному освещению отдельных вопросов.

Курсовая работа (проект), как правило, состоит из следующих структурных элементов:

А. Титульный лист. Форма титульного листа приведена в Методических материалах.

Б. Содержание. Представляет собой перечень глав, параграфов и других рубрик работы с указанием страниц, с которых они начинаются. Названия глав и параграфов должны точно повторять соответствующие заголовки в тексте.

В. Введение. В нём определяются актуальность, научная и практическая значимость темы, показывается степень ее разработанности, то есть тем самым обосновывается выбор темы исследования. Здесь же формулируются цели и задачи работы. Объем введения составляет 2-3 страницы.

Г. Основная часть. Содержит не менее 2-х глав с возможным разделением на параграфы (подразделы).

В первой главе, как правило, раскрывается степень изученности вопроса в отечественной, а при необходимости и в зарубежной теории и практике, представляются различные (в том числе альтернативные) подходы к рассматриваемой проблеме в её современном состоянии. При этом желательно изложить авторский взгляд студента на неё, подходы к её разрешению.

Во второй главе освещаются прикладные аспекты исследуемой в работе проблемы.

Каждая глава, как правило, заканчивается краткими выводами в соответствии с задачами исследования.

Д. Заключение. Содержит краткое резюме, выводы и обобщающие рекомендации по основной части работы. Объем заключения составляет, как правило, 3-4 стр.

Е. Список использованных источников.

Ж. Приложения (если они предусмотрены характером работы).

Изложение материала в курсовой работе (проекте) должно быть последовательным и логичным. Все разделы работы должны быть связаны между собой. Особое внимание следует обращать на логические переходы от одной главы к другой, от параграфа к параграфу, а внутри параграфа – от вопроса к вопросу.

Методические рекомендации по подготовке к экзамену

При подготовке к экзамену студенту необходимо:

- ознакомиться с предложенным списком вопросов;
- повторить теоретический материал дисциплины, используя материал лекций, практических занятий, учебников, учебных пособий;
- повторить основные понятия и термины;
- ответить на вопросы теста (если заданы).

В экзаменационном билете по дисциплине предлагается два задания в виде вопросов. Экзамен сдается в устной форме. Время на подготовку к экзамену 40 мин.

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

Промежуточная аттестация - зачет

Промежуточная аттестация проводится в форме 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).

Промежуточная аттестация – курсовая работа

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).

Промежуточная аттестация - экзамен

Экзамен – это форма промежуточной аттестации по дисциплине, задачей которой является комплексная оценка уровня 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 3.5.

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 задания для текущего контроля успеваемости

3.1. Перечень типовых тестовых заданий

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, поставив 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, поставив 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

Критерии и шкала оценки прохождения теста

Количество правильных ответов:

Менее 52% - «неудовлетворительно»

53-70% – «удовлетворительно»

71-85% – «хорошо»

86-100% – «отлично»

3.2. Перечень типовых кейс-заданий

Кейс-задача №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.

Кейс-задача

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.

Деловая игра (дебаты)

«Нужно ли планировать деятельность предприятий»

Тема. Основы внутрифирменного планирования. Планирование деятельности предприятия

Исходные условия. Из числа студентов группы формируются команды по 5–6 чел., а остальные присутствуют:

- позиция первой команды –«планирование необходимо, так как оно повышает эффективность управления»;
- позиция второй команды –«планирование отвлекает от осуществления основной деятельности и не приносит весомых результатов».

Судьи, ведущий и независимые эксперты выбираются из числа студентов или приглашаются из числа выпускников и преподавателей.

Дебаты целесообразно проводить в три раунда:

1. «Один на один».
2. «Команда против команды».
3. «Независимый».

1. «Один на один». Для проведения первого раунда команды выбирают из своего числа представителя – докладчика, который докладывает позицию команды, а затем производится чередой вопрос-ответ. При этом докладчики задают противнику ряд вопросов по очереди.

Длительность раунда составляет 20 мин (по 5 мин на доклады и 10 мин на вопросы-ответы). После проведения первого раунда ведущим проводится опрос команд, присутствующих, судей по представленным позициям,

2. «Команда против команды». Для проведения второго раунда команды готовят своим оппонентам вопросы и в течение 10 мин обмениваются ими по очереди.

3. «Независимый». Третий раунд проводится в форме экспромта. В течении 10 минут судьи и эксперты задают командам равнозначные по количеству и сложности вопросы – контролирует ведущий.

Результаты оцениваются судьями и независимыми экспертами отдельно друг от друга.

Дополнительная оценка: по итогам раундов проводится открытое голосование.

Критерии и шкала оценки выполнения кейс-задания.

Оценка	Критерии
Отлично	Кейс-задание выполнено полностью, в рамках регламента, установленного на публичную презентацию, обучающийся (еся) приводит (подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного отчета-презентации по выполнению кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений..
Хорошо	кейс-задание выполнено полностью, но в рамках установленного на выступление регламента, обучающиеся (йся) не приводят (не подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением, подготовленная устная презентация выполненного кейс-задания не очень структурирована. При письменном отчете-презентации по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений.

Удовлетворительно	кейс–задание выполнено более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения, Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленная презентация выполненного кейс-задания не структурирована. В случае письменной презентации по выполнению кейс-задания не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения.
Неудовлетворительно	кейс-задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализ кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе.

3.3. Перечень типовых вопросов дискуссии

Тема. 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 дискуссии

Оценка	Критерии
Отлично	<i>Отлично</i> ставиться, 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. Перечень типовых практических заданий

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	Характеристика	Отличительные особенности
	Предприятие 1	Предприятие 2	
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.

Таблица 3 – 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. Структура управления представлена на рис. 1.1. 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» и решением № 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

икондитерских 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.

Комплекты типовых задач

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 зарплаты, 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 – 35ед., 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.. Зарботная плата 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:

Организуя 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.

Типовые задания для промежуточной аттестации

3.5. 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 материалы в основном излагаются, 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.
--	---

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.

Критерии и шкала оценки 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.