

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

УТВЕРЖДАЮ  
Декан СПФ  
\_\_\_\_\_ Т.В. Поштарева  
«23» мая 2022 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 – 2022**

Разработана  
Кандидат экономических наук  
Доцент кафедры ИЯТ  
\_\_\_\_\_ Д.В. Гришин

Согласована  
Зав. выпускающей кафедры ИЯТ  
\_\_\_\_\_ Т.В. Вергун

Рекомендована  
на заседании кафедры ИЯТ  
от «23» мая 2022 г.  
протокол № 10  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Т.В. Вергун

Одобрена  
на заседании учебно-методической  
комиссии СПФ  
от «23» мая 2022 г.  
протокол № 9  
Председатель УМК \_\_\_\_\_ Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2022 г.

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП	3
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине	3
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	7
5. Содержание и структура дисциплины	8
5.1. Содержание дисциплины	8
5.2. Структура дисциплины	10
5.3. Занятия семинарского типа	11
5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа)	12
5.5. Самостоятельная работа	13
6. Образовательные технологии	14
7. Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	14
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	14
8.1. Основная литература	14
8.2. Дополнительная литература	14
8.3. Программное обеспечение	15
8.4. Профессиональные базы данных	15
8.5. Информационные справочные системы	15
8.6. Интернет-ресурсы	15
8.7. Методические указания по освоению дисциплины	15
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	18
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	19
Приложение к рабочей программе дисциплины	20
Дополнение и изменения к рабочей программе	-

## 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 туризма.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина Б.1.Б.14. «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)
Сервисная деятельность	Риск-менеджмент и антикризисное управление в сфере туризма
Менеджмент в туризме	Правовые аспекты деятельности в сфере туризма
Маркетинг в туризме	Производственная практика (Сервисная практика)
Документационное обеспечение управления на предприятиях туризма	Производственная практика (Организационно-управленческая практика)
Технологии продвижения туристских услуг	Производственная практика (Преддипломная практика)
Информационные технологии в туризме	
Экономика и предпринимательство в туризме	
Учебная практика (Ознакомительная практика)	

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
<b>ОПК-1.</b> Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	<b>ОПК-1.1.</b> Осуществляет поиск, отбор технологических новаций в сервисной деятельности и применяет их	<b>Знает</b> как определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.
		<b>Умеет</b> осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность.
	<b>ОПК-1.2.</b> Использует современное программное обеспечение для решения профессиональных задач в сфере сервиса	<b>Владеет</b> навыками использования основных программных продуктов для сферы сервиса.
		<b>Знает</b> как определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.
	<b>Умеет</b> осуществлять поиск и внедрение	

		технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность.
		<b>Владеет</b> навыками использования основных программных продуктов для сферы сервиса.
<b>ОПК-2.</b> Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	<b>ОПК-2.1.</b> Определяет цели и задачи сервисной деятельности организации	<b>Знает</b> как определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса.
		<b>Умеет</b> использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.
		<b>Владеет</b> навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.
	<b>ОПК-2.2.</b> Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности организаций сферы сервиса и их подразделений	<b>Знает</b> как определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса.
		<b>Умеет</b> использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.
		<b>Владеет</b> навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.
<b>ОПК-3.</b> Способен обеспечивать требуемое	<b>ОПК-3.1.</b> Определяет требования	<b>Знает</b> как организовать оценку качества оказания

качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	потребителей и заинтересованных сторон к качеству услуг	услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
		<b>Умеет</b> внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.
		<b>Владет</b> навыками обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством.
	<b>ОПК-3.2.</b> Обеспечивает качество процессов оказания услуг в соответствии с требованиями международных и национальных стандартов, потребителей и заинтересованных сторон	<b>Знает</b> как организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
		<b>Умеет</b> внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.
		<b>Владет</b> навыками обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством.
<b>ОПК-4.</b> Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	<b>ОПК-4.1.</b> Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, потребителей, конкурентов	<b>Знает</b> как осуществить маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов.
		<b>Умеет</b> использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн.
		<b>Владет</b> навыками осуществления продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.
	<b>ОПК-4.2.</b> Формирует каналы сбыта сервисных продуктов и услуг, а также осуществляет их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет	<b>Знает</b> как осуществить маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов.
		<b>Умеет</b> использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн.
		<b>Владет</b> навыками осуществления продвижения услуг по

		основным направлениям, в том числе в сети Интернет.
<b>ОПК-5.</b> Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	<b>ОПК-5.1.</b> Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	<b>Знает</b> , как рассчитать, оценить и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности.
		<b>Умеет</b> экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.
		<b>Владет</b> навыками экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.
	<b>ОПК-5.2.</b> Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	<b>Знает</b> , как рассчитать, оценить и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности.
		<b>Умеет</b> экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.
		<b>Владет</b> навыками экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.
<b>ОПК-7.</b> Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований	<b>ОПК-7.1.</b> Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания потребителей	<b>Знает</b> , как обеспечить соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ.
		<b>Умеет</b> соблюдать положения нормативно-

заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности		правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.
		<b>Владеет</b> навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.
	<b>ОПК-7.2.</b> Обеспечивает соблюдение норм и правил охраны труда и техники безопасности	<b>Знает</b> , как обеспечить соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ.
		<b>Умеет</b> соблюдать положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.
		<b>Владеет</b> навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

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

##### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры	
		5	6
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>81,8</b>	<b>30</b>	<b>51,8</b>
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
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>206,2</b>	<b>114</b>	<b>92,2</b>
в том числе:			
Курсовой проект (работа)	16		16
Расчетно-графические работы			
Контрольная работа			
Реферат			
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	164	114	50
Подготовка к аттестации	26,2		26,2
Общий объем, час	<b>288</b>	<b>144</b>	<b>144</b>
Форма промежуточной аттестации		<b>Зачет</b>	<b>Экзамен</b>

## Заочная форма обучения

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

## 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	Типы и методы организации выполнения услуг. Основы



	производства на предприятиях сервиса	организации труда на предприятиях сферы сервиса. Показатели оценки уровня организации основного производства
4	Организация контроля качества услуг и продукции	Понятие и показатели качества услуг и продукции. 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 предприятия	Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса. Прибыль предприятия и ее распределение. Показатели финансового плана предприятия.
15	Основы бизнес-планирования на	Задачи и функции бизнес-плана предприятия. Характеристика разделов бизнес-плана предприятия

	предприятиях сферы услуг	сервиса
--	--------------------------	---------

## 5.2. Структура дисциплины

### Очная форма обучения

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

### Заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПП	ЛР	СР
<i>I</i>	<i>Организация деятельности предприятия сервиса</i>						

1	Организация и управление процессом оказания услуг	20	2				18
2	Основы организации деятельности предприятия	20			2		18
3	Организация основного производства на предприятиях сервиса	20	2				18
4	Организация контроля качества услуг и продукции	20			2		18
5	Организация обслуживания потребителей	20			2		18
6	Основы организации заработной платы на предприятиях сервиса	20			2		18
7	Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса	20					20
	Промежуточная аттестация	4					
<i>II</i>	<i>Планирование деятельности предприятия сервиса</i>						
8	Основы внутрифирменного планирования	18	2				16
9	Планирование маркетинга	18			2		16
10	Планирование инвестиционной деятельности предприятия	18	2				16
11	Планирование объема производства и реализации услуг	18			2		16
12	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	16			2		14
13	Планирование издержек предприятия сферы сервиса	16			2		14
14	Финансовый план предприятия	15					15
15	Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг	15					15
	Индивидуальная работа	1					
	Промежуточная аттестация	9					
	<b>Общий объем</b>	<b>288</b>					

### 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	2
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, реферат, контрольная работа)

#### Примерная тематика курсовых работ

1. Бизнес-планирование в сфере сервиса
2. Организация заработной платы на предприятиях сферы сервиса
3. Организация и планирование деятельности гостиничного предприятия

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

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

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

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

### 5.5. Самостоятельная работа

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

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

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

### 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, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для бакалавров / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 207 с. — ISBN 978-5-394-03220-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83130.html>

2. Экономика предприятия : учебник для вузов / Е. Н. Клочкова, В. И. Кузнецов, Т. Е. Платонова, Е. С. Дарда ; под редакцией Е. Н. Клочковой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 382 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13664-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/466276>

### 8.2. Дополнительная литература

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

2. Холодкова, В. В. Управление инвестиционным проектом : учебник и практикум для вузов / В. В. Холодкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 302 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07049-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455166>

### **8.3. Программное обеспечение** Microsoft Office, Google Chrome .

### **8.4. Профессиональные базы данных**

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

### **8.5. Информационные справочные системы**

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

### **8.6. Интернет-ресурсы**

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

### **8.7. Методические указания по освоению дисциплины**

#### **Методические рекомендации по ведению конспектов лекций**

Конспектирование лекции – важный шаг в запоминании материала, поэтому конспект лекций необходимо иметь каждому студенту. Задача студента на лекции – одновременно слушать преподавателя, анализировать и конспектировать информацию. При этом как свидетельствует практика, не нужно стремиться вести дословную запись. Таким образом, лекцию преподавателя можно конспектировать, при этом важно не только внимательно слушать лектора, но и выделять наиболее важную информацию и сокращенно записывать ее. При этом одно и то же содержание фиксируется в сознании четыре раза: во-первых, при самом слушании; во-вторых, когда выделяется главная мысль; в-третьих, когда подыскивается обобщающая фраза, и, наконец, при записи. Материал запоминается более полно, точно и прочно.

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

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

#### **Методические указания по подготовке к устному опросу**

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

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

### **Методические 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.

**Приложение к рабочей программе дисциплины  
«Организация и планирование деятельности предприятий сервисе»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ  
УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**1. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В  
ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Описание показателей оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля), и используемые оценочные средства.

Показатели оценивания и оценочные средства для оценивания результатов обучения по дисциплине

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Показатели оценивания (результаты обучения)	Процедуры оценивания (оценочные средства)	
			Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация
<b>ОПК-1.</b> Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	<b>ОПК-1.1.</b> Осуществляет поиск, отбор технологических новаций в сервисной деятельности и применяет их	<b>Знает</b> как определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен
		<b>Умеет</b> осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен
		<b>Владеет</b> навыками использования основных программных продуктов для сферы сервиса.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен
	<b>ОПК-1.2.</b> Использует современное программное обеспечение для решения профессиональных задач в сфере сервиса	<b>Знает</b> как определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен
		<b>Умеет</b> осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен

		сервисную деятельность.		
		<b>Владеет</b> навыками использования основных программных продуктов для сферы сервиса.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен
<b>ОПК-2.</b> Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	<b>ОПК-2.1.</b> Определяет цели и задачи сервисной деятельности организации	<b>Знает</b> как определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен
		<b>Умеет</b> использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен
		<b>Владеет</b> навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен
	<b>ОПК-2.2.</b> Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности организаций сферы сервиса и их подразделений	<b>Знает</b> как определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен
		<b>Умеет</b> использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен

		<b>Владеет</b> навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен
<b>ОПК-3.</b> Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<b>ОПК-3.1.</b> Определяет требования потребителей и заинтересованных сторон к качеству услуг	<b>Знает</b> как организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен
		<b>Умеет</b> внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен
		<b>Владеет</b> навыками обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен
	<b>ОПК-3.2.</b> Обеспечивает качество процессов оказания услуг в соответствии с требованиями международных и национальных стандартов, потребителей и заинтересованных сторон	<b>Знает</b> как организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен
		<b>Умеет</b> внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен
		<b>Владеет</b> навыками обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен
<b>ОПК-4.</b> Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и	<b>ОПК-4.1.</b> Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, потребителей, конкурентов	<b>Знает</b> как осуществить маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен

продвижение сервисных продуктов		<b>Умеет</b> использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен
		<b>Владеет</b> навыками осуществления продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен
	<b>ОПК-4.2.</b> Формирует каналы сбыта сервисных продуктов и услуг, а также осуществляет их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет	<b>Знает</b> как осуществить маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен
		<b>Умеет</b> использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен
		<b>Владеет</b> навыками осуществления продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен
<b>ОПК-5.</b> Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	<b>ОПК-5.1.</b> Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	<b>Знает</b> , как рассчитать, оценить и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен
		<b>Умеет</b> экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен
		<b>Владеет</b> навыками экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен

	<b>ОПК-5.2.</b> Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	<b>Знает</b> , как рассчитать, оценить и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен
		<b>Умеет</b> экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен
		<b>Владеет</b> навыками экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен
<b>ОПК-7.</b> Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	<b>ОПК-7.1.</b> Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания потребителей	<b>Знает</b> , как обеспечить соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен
		<b>Умеет</b> соблюдать положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен
		<b>Владеет</b> навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен
	<b>ОПК-7.2.</b> Обеспечивает соблюдение норм и правил охраны труда и техники безопасности	<b>Знает</b> , как обеспечить соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен
		<b>Умеет</b> соблюдать положения нормативно-правовых актов,	Кейс-задания Практические задания Устный опрос	Вопросы к зачету Курсовая работа



		регулирующих ОТ и ТБ.	Тестирование	Экзамен
		Владеет навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.	Кейс-задания Практические задания Устный опрос Тестирование	Вопросы к зачету Курсовая работа Экзамен

## 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ

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

#### Методические указания по выполнению кейс-заданий

Ознакомление студентов с текстом кейса и последующий анализ кейса может осуществляться заранее (за несколько дней до его обсуждения) как самостоятельная работа студентов. Обсуждение небольших кейсов может быть включено в учебный процесс, и студенты могут знакомиться с ними непосредственно на занятиях.

Общая схема работы с кейсом на этапе анализа может быть представлена следующим образом: в первую очередь следует выявить ключевые проблемы кейса и понять, какие именно из представленных данных важны для решения; войти в ситуационный контекст кейса, определить, кто его главные действующие лица, отобрать информацию, необходимую для анализа, понять, какие трудности могут возникнуть при решении задачи.

Максимальная польза из работы над кейсами будет извлечена в том случае, если студенты при предварительном знакомстве с ними будут придерживаться систематического подхода к их анализу, основные шаги которого представлены ниже.

1. Выпишите из соответствующих разделов учебной дисциплины ключевые идеи для того, чтобы освежить в памяти теоретические концепции и подходы, которые Вам предстоит использовать при анализе кейса.

2. Бегло прочтите кейс, чтобы составить о нем общее представление.

3. Внимательно прочтите вопросы к кейсу и убедитесь в том, что Вы хорошо поняли, что Вас просят сделать.

4. Вновь прочтите текст кейса, внимательно фиксируя все факторы или проблемы, имеющие отношение к поставленным вопросам.

5. Продумайте, какие идеи и концепции соотносятся с проблемами, которые Вам предлагается рассмотреть при работе с кейсом.

Для успешного анализа кейсов следует придерживаться ряда принципов:

используйте знания, полученные в процессе лекционного курса;

внимательно читайте кейс для ознакомления с имеющейся информацией, не торопитесь с выводами;

не смешивайте предположения с фактами;

При проведении письменного анализа кейса помните, что основное требование, предъявляемое к нему, – краткость.

Презентация результатов анализа кейсов

Презентация, или представление результатов анализа кейса, выступает очень важным элементом метода. При этом в case-study используются два вида презентаций: устная (публичная) и письменный отчет-презентация.

Публичная (устная) презентация предполагает представление решений кейса группе.

Устная презентация требует навыков публичного выступления, умения кратко, но четко и полно изложить информацию, убедительно обосновать предлагаемое решение, корректно отвечать на критику и возражения. Одним из преимуществ публичной (устной) презентации является ее гибкость.

Выступающий может откликаться на изменения окружающей обстановки, адаптировать свой стиль и материал, чувствуя настроение аудитории.

Письменный отчет-презентация требует проявления таких качеств, как умение подготовить текст, точно и аккуратно составить отчет, не допустить ошибки в расчетах и т.д. Подготовка письменного анализа

кейса аналогична подготовке устного, с той разницей, что письменные отчеты-презентации обычно более структурированы и детализированы. Основное правило письменного анализа кейса заключается в том, чтобы избежать простого повторения информации из текста, информация должна быть представлена в переработанном виде. Самым важным при этом является собственный анализ представленного материала, его соответствующая интерпретация и сделанные предложения. Письменный отчет – презентация может сдаваться по истечении некоторого времени после устной презентации, что позволяет более тщательно проанализировать всю информацию, полученную в ходе дискуссии.

### Критерии оценивания устных ответов студентов

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждого семинарского занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы. Критерии оценки: – правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

**Оценка «отлично»** ставится, если студент: 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.

**Оценка «хорошо»** ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

**Оценка «удовлетворительно»** ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

**Оценка «неудовлетворительно»** ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

### Критерии и шкала оценки тестовых заданий

Тестовые задания оцениваются с помощью коэффициента усвоения  $KY = A:P$ , где А - число правильных ответов в тесте, Р - общее число ответов

Коэффициент, KY	Оценка
0,08-1	отлично
0,68-0,86	хорошо
05,-0,67	удовлетворительно
Меньше 0,5	неудовлетворительно

### Критерии оценки работы студентов при выполнении практического задания

**1.Оценка «отлично»** ставится, если студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления; правильно выполняет анализ ошибок.

**2. Оценка «хорошо»** ставится, если студент выполнил требования к оценке «5», но допущены 2-3 недочета.

**3. Оценка «удовлетворительно»** ставится, если студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.

**4. Оценка «неудовлетворительно»** ставится, если студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов;

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

### **Критерии оценки зачета**

#### **Зачтено выставляется:**

При *высоком уровне* студент демонстрирует глубокое, полное раскрытие основных направлений и перспектив развития самообразования и формирования культуры личности; устанавливает содержательные межпредметные связи. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении проблем используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.

#### **Не зачтено выставляется:**

При *неудовлетворительном* ответе студент демонстрирует непонимание основных направлений и перспектив развития самообразования и формирования культуры личности; в ответе допущен ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии.

### **Критерии оценивания курсовой работы**

Оценка выставляется с учетом качества выполненной работы и результатов защиты и выставляется в зачетную книжку, а затем, в дальнейшем, с выпиской прилагается к диплому. Студенты, не написавшие курсовую работу, считаются имеющими академическую задолженность.

**«Отлично»** - ставится за работу, в которой показаны отличные знания и понимание как теоретического, так и фактического материала, нормативно-правовой базы: умение обобщать и делать выводы; твердое знание государственно-правовых понятий и категорий, их адекватное употребление; ясная логика изложения; грамотность и выразительность письменной речи. Студент на защите показывает знание материала, овладение темой.

**«Хорошо»** - ставится за работу, в которой продемонстрировано хорошее знание материала, но при этом в той или иной степени упущены некоторые аспекты; изложение материала несистематизированное и не последовательное; выводы недостаточно обоснованы; допущены отдельные незначительные ошибки в определениях. На защите студент владеет материалом, но не всегда может связать разделы, иногда путается в определениях.

**«Удовлетворительно»** - ставится за работу, в которой имеются существенные пробелы в теоретических знаниях, определениях правовых источников; изложение несистематизированное, неаргументированное, содержит серьезные ошибки в выводах и определениях. Путается в материалах работы.

Во всех 3-х случаях правильно оформлен научно-справочный материал, список литературы и нормативных актов. Выдержана структура работы, материал соответствует названию разделов.

**«Неудовлетворительно»** - ставится за работу, во время защиты которой не раскрыты поставленные вопросы; проявлено незнание основных теоретических понятий, неосознанность и непонимание сути излагаемого материала. Неправильно оформлен научно-справочный материал, список литературы; работа не структурирована, выводы не соответствуют поставленным задачам.

## Критерии оценки экзамена

Оценка «отлично» ставится, если студент строит ответ логично в соответствии с планом, обнаруживает максимально глубокое знание профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий; устанавливает содержательные межпредметные связи; развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры; делает содержательные выводы; демонстрирует знание специальной литературы и дополнительных источников информации.

Оценка «хорошо» ставится, если студент строит свой ответ в соответствии с планом; в ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно; устанавливает содержательные межпредметные связи; развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры, однако наблюдается некоторая непоследовательность анализа; выводы правильны; речь грамотна, используется профессиональная лексика; демонстрирует знание специальной литературы и дополнительных источников информации.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно; студент обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий; выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументируются; ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры отсутствуют.

Оценка «неудовлетворительно» ставится при условии недостаточного раскрытия профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий; студент проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера; ответ содержит ряд серьезных неточностей; выводы поверхностны.

### 3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА, КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНКИ

#### 3.1. Типовые задания для текущего контроля успеваемости

##### Типовые тестовые задания

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

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

Вопрос 2: **Какие группы функций выделяют в деятельности предприятия?**

- технологические
  - коммерческие
  - адаптационные
  - автоматизированные
-

Вопрос 3: **Укажите особенности рынка услуг:**

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

Вопрос 4: **Какими особенностями обладает рынок услуг?**

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

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

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

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

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

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

- классность услуг

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

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

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

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

- предприятия
  - филиал
  - цех
  - производственный участок
- 

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

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

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

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

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

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

Вопрос 13: **К специфическим признакам классификации предприятий сервиса относят:**

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

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

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

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

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

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

- индивидуальное обслуживание
  - самообслуживание
  - прокат предметов потребления
- 

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

- структура предприятия
  - тип производства
  - метод обслуживания
- 

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

- филиал предприятия
  - предприятие
  - представительство предприятия
  - цех предприятия
-



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

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

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

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

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

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

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

- Налоговый кодекс РФ

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

Вопрос 23: **Какие законы регламентируют деятельность предприятий сферы сервиса?**

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

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

- устав
  - учредительный договор
  - заявление о регистрации
  - документ об уплате государственной пошлины
  - бизнес-план
- 

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

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

---

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

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

---

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

- реорганизацией предприятия
- ликвидацией предприятия
- организацией предприятия

---

Вопрос 28: В каких формах возможна реорганизация предприятия?

- преобразование
- слияние
- поглощение
- приобретение
- разделение
- выделение

---

Вопрос 29: В какой форме НЕвозможна реорганизация юридического лица?

- выделение
- разделение
- присоединение
- слияние

- объединение
- 

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

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

Вопрос 31: **В каких случаях предприятие может быть ликвидировано?**

- по решению его учредителей
  - по решению суда
  - по решению директора
  - вследствие признания предприятия банкротом
  - по решению налогового органа
- 

Вопрос 32: **Чем обусловлены особенности управления сервисной организации?**

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

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

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

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

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

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

- производственный процесс
  - производственная операция
  - производственный цикл
- 

**Вопрос 36: Из каких элементов состоит производственный процесс?**

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

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

- параллельность

- прямоточность
  - непрерывность
  - ритмичность
  - адаптивность
  - жесткость
- 

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

- непрерывности
  - ритмичности
  - параллельности
- 

**Вопрос 39: Формами организации производственного процесса являются...**

- специализация
  - кооперирование
  - универсализация
  - разделение труда
- 

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

- предметная
  - поддетальная
  - технологическая
- 

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

- производственный процесс

- процесс обслуживания клиентов
  - технологический процесс
  - вспомогательный процесс
- 

Вопрос 42: **Укажите верное утверждение:**

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

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

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

Вопрос 44: **Какие составляющие включает длительность производственного цикла?**

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

Вопрос 45: **Расположите этапы проектирования производства в правильной последовательности:**

*Укажите правильный порядок, проставив номер справа*

Вопрос

Порядок

Вопрос Порядок  
проектирование изделий (услуг) и процессов производства  
определение производственных мощностей и места их расположения  
проектирование предприятия и разработка производственных операций

---

**Вопрос 46: Сопоставьте характеристики производственных операций с их названиями:**

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

Вариант 1 Порядок  
операция, в процессе которой происходит изменение форм, размеров, свойств материала, изделия  
операция, которая не приводит к изменению свойств материалов или изделий

Вариант 2 Порядок  
вспомогательная операция<sup>1</sup>  
технологическая операция<sup>2</sup>

---

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

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

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

Вариант 2 Порядок  
непрерывность 1  
гибкость 2  
пропорциональность<sup>3</sup>

---

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

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

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

Вариант 2 Порядок  
кооперирование<sup>1</sup>  
специализация 2

---

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



Укажите правильный порядок, проставив номер справа

Вопрос

Порядок

параллельное

параллельно-последовательное

последовательное

---

## Типовые практические задания

### 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.

### Типовые кейс-задачи

#### Тема2. 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
<b>1.Процесс</b>			
<b>1.первая работа</b>			

**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 вопросов-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.

**Типовые вопросы круглого стола**

**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

### Кейс-задача

#### Тема. Основы организации деятельности предприятия

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

Таблица 1 – Сравнительная характеристика рассматриваемых предприятий

Параметры характеристики	Характеристика Предприятие 1	Характеристика Предприятие2	Отличительные особенности
1. Форма собственности			
2. Организационно-правовая форма			
3. Масштабы деятельности			
4. Основной вид деятельности			
5. Номенклатура услуг			
6. Характер структуры деятельности			
7. Вид структуры управления			
8. Местоположение			
9. Сменность и режим работы			
10. Организация обслуживания			

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

Таблица 2 – Сравнительная характеристика показателей деятельности рассматриваемых предприятий.

Наименование показателя	Характеристика Предприятия 1	Характеристика Предприятия 2	Аналитическая Оценка показателя
1. Производительность труда, тыс. руб.			
2. Фондовооруженность, руб.			
3. Фондоотдача, руб.			
5. Рентабельность продаж, %			
6. Затраты на 1 руб. реализации услуг, руб.			
7. Прибыль на 1 руб. реализации, руб.			
8. Удельный вес аппарата управления в общей численности, %			

9. Площадь, приходящаяся на 1 рабочее место, кв. м.			
10. Съём услуг с 1 м <sup>2</sup> площади, тыс. руб.			

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

Таблица3 – Оценка перспектив развития деятельности рассматриваемых предприятий

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

### Примеры исходных данных

**Предприятие 1.**Общество с ограниченной ответственностью «Тюнинг-сервис» является одним из ведущих предприятий автосервиса на рынке г. Москвы. Основано в 1998 г., расположено в Восточном административном округе (район «Измайлово»). Предприятие занимает трехэтажное строение общей площадью 1370 м<sup>2</sup>, 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 м<sup>2</sup>. 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, - 144 м<sup>2</sup>.

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

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

Согласно Уставу предприятие имеет право осуществлять следующие виды деятельности: изготовление блюд, кондитерских и кулинарных изделий, реализация блюд, кулинарных и кондитерских изделий как собственного производства, так и покупных, реализация покупной алкогольной и

безалкогольной продукции в разлив на арендуемой территории, а также иную коммерческую деятельность, не запрещенную действующим законодательством, в соответствии с целями и задачами ООО «Аякс». По сравнению с крупными ресторанами, занимающими большую (и значительную) долю рынка подобных услуг, рассматриваемое предприятие можно отнести к ресторанам, работающим с постоянными клиентами (доля в общем количестве потребителей 57%). Потребителями его услуг являются физические лица, в основном мужчины от 25 до 50 лет (57%) со средним уровнем дохода, женщины (18%), остальную долю занимают лица, проводящие различные празднования (свадьбы, дни рождения, презентации и др.).

Долю ресторана на рынке ресторанных услуг можно определить как 0,5%. Выручка от реализации услуг в отчетном году составила 146 274,1 тыс. руб., что на 28,6% выше, чем в предыдущем. Прибыль на 1 руб. реализации услуг – 0,16 руб., темп роста прибыли составил 129,6%. Средневзвешенная цена на услуги повысилась относительно базового периода на 34,2%. Среднее время обслуживания – 0,47 ч.

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

### **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 заработной платы, доплаты до дневного и месячного фондов составляют соответственно 0,2 и 9% от часового и дневного фондов заработной платы. Выпуск изделий – 1850 ед.

#### **Задача 8.**

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

**Задача 8.**

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

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

**Задача 9.**

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

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

**Задача 10.**

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

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

**Задача 11.**

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

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

**Задача 12.**

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

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

**Задача 13.**

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

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

**Задача 14.**

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

В результате использования новой технологии производства продукции планируется

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

**Задача 15.**



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

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

**Задача 16.**

Определить выручку от реализации продукции, если

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

**Задача 17.**

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

- объем производства продукции за квартал – 1500 ед., в том числе для сегмента А произведено 20% изделий, Б – 48%, В – 32%,
- средняя цена за единицу изделия в сегменте А – 900 руб., в сегментах Б и В соответственно на 6 и 8% ниже.
- на начало квартала остатки нереализованной продукции для сегмента А – 25 ед., Б – 35 ед., В – 52 ед.;
- на конец квартала остатки нереализованной продукции составили 20, 88, 41 ед. соответственно.

**Задача 18.**

Определить выручку от реализации услуг, если:

- за месяц предприятие сферы услуг обслужило 800 клиентов, в том числе на дому – 130 чел., на предприятиях и организациях – 180 чел.,
- средняя цена за единицу услуги на предприятии сферы услуг – 420 руб., при обслуживании на дому на 25% выше, при обслуживании на предприятиях и организациях региона – на 15% выше, чем в стационарных условиях.

**Задача 19.**

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

**Задача 20.**

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

**Задача 21.**

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

**Задача 22.**

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

**Задача 23.**

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

**Задача 24.**

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

**Задача 25.**

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

**Задача 26.**

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

**Задача 27.**

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

**Задача 28.**

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

**Задача 29.**

Цена единицы изделия составляет 6,5 тыс. руб.. 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 регистрация посетителей и их учет, бронирование осуществляется посредством факсимильной связи. Оценка состояния предприятия показала, что его технологическая позиция является слабой, а рыночная позиция – благоприятной. Руководством было принято решение о разработке инновационной стратегии рационализации, которая предусматривает совершенствование деятельности гостиницы путем внедрения инновационных методов обслуживания. В частности, принято решение об организации бронирования через Интернет с возможностью оплаты банковскими картами, о повсеместной автоматизации процессов

обслуживания в гостинице и отдельных процессов управления. По предварительным прогнозам реализация данной стратегии позволит увеличить объем продаж койко-мест на 15% в год, что в денежном выражении составит 15 220 тыс. руб. При этом прибыль предприятия увеличится на 410 тыс. руб. в год. Инвестиционные затраты на реализацию мероприятий стратегии составят 780 тыс. руб. первоначально и ежегодно – 85 тыс. руб.

**Задачи:**

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

**Задание 33**

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

Таблица – Показатели деятельности предприятия

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

**Задачи:**

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

**Задание 34**

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

**Задачи:**

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

Определите перечень показателей деятельности предприятия, которые целесообразно планировать.

**Задание 35**

Общество с ограниченной ответственностью «Салон красоты на Доваторцев» учреждено на неограниченный срок физическими лицами. Целью создания ООО «Салон красоты на Доваторцев» является удовлетворение потребностей населения в парикмахерских услугах. ООО «Салон красоты на Доваторцев» является предприятием малого бизнеса, так как средняя численность работников предприятия составляет 22 чел., из них рабочих – 18 чел., структура управления представлена на рисунке.



Рисунок – Организационная структура ООО «Салон красоты на Доваторцев»

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

**Задачи:**

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

**Задание 36**

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

Организационная структура управления ресторана представлена на рисунке.

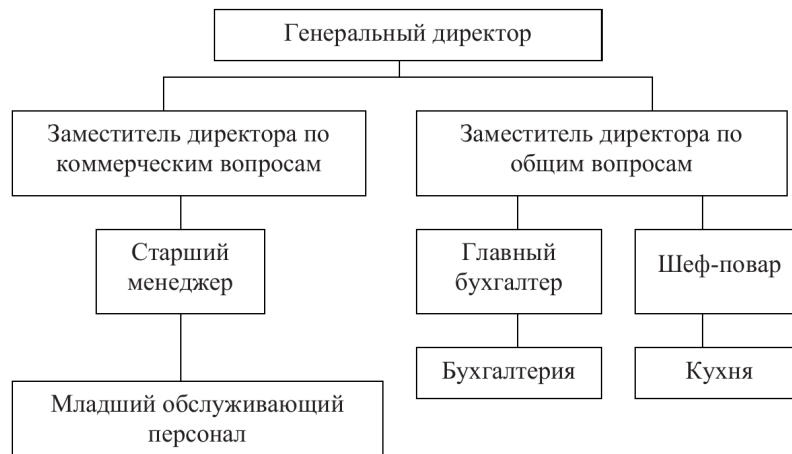


Рисунок – Организационная структура управления рестораном «Пушкин»

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

**Задачи:**

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

**Типовые вопросы к экзамену**

*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

Экзаменационный билет содержит два теоретических вопроса из представленного списка.

Первый вопрос из раздела «Организация предприятий сервиса», второй – из раздела «Планирование деятельности предприятий сервиса».

### **Критерии и шкала оценки экзамена**

Оценка «отлично» ставится, если студент строит ответ логично в соответствии с планом, обнаруживает максимально глубокое знание профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий; устанавливает содержательные межпредметные связи; развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры; делает содержательные выводы; демонстрирует знание специальной литературы и дополнительных источников информации.

Оценка «хорошо» ставится, если студент строит свой ответ в соответствии с планом; в ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно; устанавливает содержательные межпредметные связи; развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры, однако наблюдается некоторая непоследовательность анализа; выводы правильны; речь грамотна, используется профессиональная лексика; демонстрирует знание специальной литературы и дополнительных источников информации.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно; студент обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий; выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументируются; ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры отсутствуют.

Оценка «неудовлетворительно» ставится при условии недостаточного раскрытия профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий; студент проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера; ответ содержит ряд серьезных неточностей; выводы поверхностны.