


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:
Декан
физико-математического
факультета
 Н.Б. Федорова
«31» августа 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА**

Уровень основной профессиональной образовательной программы: бакалавриат

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки: Сервис в индустрии моды и красоты _

Форма обучения: очная

Сроки освоения ОПОП: нормативный (4 года)

Факультет: физико-математический

Кафедра: общей и теоретической физики и МПФ

Рязань, 2020 г.

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины **Организация и планирование деятельности предприятий сервиса** является формирование у студентов компетенций в процессе приобретения теоретических знаний и практических навыков для эффективной организации деятельности предприятий сервиса, решения проблем сервисного обслуживания клиентов, оптимизации управления качеством услуг, организации оплаты труда, методики расчета плановых показателей деятельности, особенности бизнес-планирования в сфере услуг, а также получения теоретических знаний и практических навыков в области планирования деятельности предприятий сервиса.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА.

2.1. Учебная дисциплина Б1.Б.13 **Организация и планирование деятельности предприятий сервиса** относится к базовой части Блока 1.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие предшествующие знания:

- *Менеджмент в сервисе*
- *Экономическая теория*
- *Управление качеством*
- *Сервисная деятельность*

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Основы предпринимательской деятельности
- Продвижение модных брендов
- Производственная практика
- Выпускная квалификационная работа

2.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общепрофессиональных- (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

№ п/п	Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать	Уметь	Владеть
1	2	3	4	5	6
1.	ОПК-3	готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	организацию и планирование процессов сервиса с учетом требований потребителя; основные экономические показатели, характеризующие деятельность предприятия; принципы управления трудовым коллективом на предприятиях сервиса	формулировать цели, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах; использовать полученные знания и навыки при разработке основных направлений деятельности предприятия и оценке эффективности результатов деятельности	навыками выполнения работ по организационному обеспечению технологических процессов в сервисе; приемами выбора ресурсов и технических средств, для реализации процесса сервиса и продвижения услуг; общими закономерностями экономической организации производства
2.	ПК-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	роль и место контактной зоны в организации деятельности предприятия сервиса; системы организации контактной зоны предприятия сервиса; формы обслуживания клиентов, достоинства и недостатки тех или иных форм и методов обслуживания населения	анализировать и организовывать работу «контактной зоны» сервисного предприятия	методами организации работы исполнителей в контактной зоне
3.	ПК-2	готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	организацию основных и вспомогательных цехов и обслуживающих хозяйств предприятия; принципы и технологию организации производственного процесса в пространстве и во времени; основы организации и нормирования труда, организацию заработной платы на предприятии; принципы, методы и технологию планирования производственной деятельности; основы бизнес-планирования;	прогнозировать спрос и предложение на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса; составлять краткосрочные планы сервисной деятельности; организовывать производственный процесс в пространстве и во времени; оценить целесообразность использования той или иной системы оплаты труда, системы премирования для конкретной категории персонала	методами прогнозирования спроса и предложения на услуги; методами планирования деятельности; методами нормирования труда и расчета заработной платы; методами организации производственного процесса в пространстве и во времени

4.	ПК-6	готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	структуру сервисной деятельности и основные протекающие в нем процессы; технологии процесса сервиса, ресурсы и технические средства для его реализации; основные тенденции и закономерности развития организации производства и сервисной деятельности; принципы и задачи реализации современного технологического обеспечения предприятий сервиса	определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг; разрабатывать технологии процесса сервиса; выбирать ресурсы и технические средства для его реализации	умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом социальных факторов; приемами разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя
5.	ПК-12	готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	принципы организации системы менеджмента качества, пути и способы достижения наивысших показателей и контроля качества услуг (продукции); критерии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов в области сервиса	дать оценку состояния организации контроля качества услуг, продукции на конкретном предприятии, выявить факторы, которые повлияли на сложившийся уровень качества услуг, продукции; использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации параметров технологического процесса и используемых материальных ресурсов	навыками учета специфики сферы услуг при расчете показателей, характеризующих качество услуг, продукции, качество обслуживания населения

2.5 Карта компетенций дисциплины.

КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ					
НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ: Организация и планирование деятельности предприятий сервиса					
Цель дисциплины		формирование у студентов компетенций в процессе приобретения теоретических знаний и практических навыков для эффективной организации деятельности предприятий сервиса, решения проблем сервисного обслуживания клиентов, оптимизации управления качеством услуг, организации оплаты труда, методики расчета плановых показателей деятельности, особенности бизнес-планирования в сфере услуг, а также получения теоретических знаний и практических навыков в области планирования деятельности предприятий сервиса			
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие					
<i>Общепрофессиональные компетенции</i>					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенций
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ОПК-3	готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	<p>Знать организацию и планирование процессов сервиса с учетом требований потребителя; основные экономические показатели, характеризующие деятельность предприятия; принципы управления трудовым коллективом на предприятиях сервиса</p> <p>Уметь формулировать цели, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах; использовать полученные знания и навыки при разработке основных направлений деятельности предприятия и оценке эффективности результатов деятельности</p> <p>Владеть навыками выполнения работ по организационному обеспечению технологических процессов в сервисе; приемами выбора ресурсов и технических средств, для реализации процесса сервиса и продвижения услуг; общими закономерностями экономической организации производства</p>	<p>Путем проведения лекционных, семинарских занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельных работ.</p>	<p>Тестирование, решение ситуационных производственных задач, реферат, курсовая работа, экзамен</p>	<p>Пороговый</p> <p>Знает организацию и планирование процессов сервиса с учетом требований потребителя; основные экономические показатели, характеризующие деятельность предприятия; принципы управления трудовым коллективом на предприятиях сервиса</p> <p>Владет навыками выполнения работ по организационному обеспечению технологических процессов в сервисе; приемами выбора ресурсов и технических средств, для реализации процесса сервиса и продвижения услуг; общими закономерностями экономической организации производства</p> <p>Умеет формулировать цели, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах</p> <p>Повышенный</p> <p>Способен использовать полученные знания и навыки при разработке основных направлений деятельности предприятия и оценке эффективности результатов деятельности</p>

<i>Профессиональные компетенции:</i>					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенций
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ПК-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	Знать роль и место контактной зоны в организации деятельности предприятия сервиса; системы организации контактной зоны предприятия сервиса; формы обслуживания клиентов, достоинства и недостатки тех или иных форм и методов обслуживания населения Уметь анализировать и организовывать работу «контактной зоны» сервисного предприятия Владеть методами организации работы исполнителей в контактной зоне	Путем проведения лекционных, семинарских занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельных работ.	Тестирование, решение ситуационных производственных (профессиональных) задач, реферат, курсовая работа, экзамен	Пороговый Знает роль и место контактной зоны в организации деятельности предприятия сервиса; системы организации контактной зоны предприятия сервиса; формы обслуживания клиентов, достоинства и недостатки тех или иных форм и методов обслуживания населения Умеет анализировать и организовывать работу «контактной зоны» сервисного предприятия Повышенный Умеет самостоятельно организовывать работу исполнителей в контактной зоне
ПК-2	готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	Знать организацию основных и вспомогательных цехов и обслуживающих хозяйств предприятия; принципы и технологию организации производственного процесса в пространстве и во времени; основы организации и нормирования труда, организацию заработной платы на предприятии; принципы, методы и технологию планирования производственной деятельности; основы бизнес-планирования; Уметь прогнозировать спрос и предложение на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса; составлять краткосрочные планы сервисной деятельности; организовывать производственный процесс в пространстве и во времени; оценить целесообразность использования той или иной системы оплаты труда,	Путем проведения лекционных, семинарских занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельных работ.	Тестирование, решение ситуационных производственных (профессиональных) задач, реферат, курсовая работа, экзамен	Пороговый Знает организацию основных и вспомогательных цехов и обслуживающих хозяйств предприятия; принципы и технологию организации производственного процесса в пространстве и во времени; основы организации и нормирования труда, организацию заработной платы на предприятии; принципы, методы и технологию планирования производственной деятельности; основы бизнес-планирования Владеет методами прогнозирования спроса и предложения на услуги; методами планирования деятельности; методами нормирования труда и расчета заработной платы; методами организации производственного процесса в пространстве и во времени Повышенный Способен прогнозировать спрос и предложение на услуги, планировать издержки и

		<p>системы премирования для конкретной категории персонала</p> <p>Владеет методами прогнозирования спроса и предложения на услуги; методами планирования деятельности; методами нормирования труда и расчета заработной платы;</p> <p>методами организации производственного процесса в пространстве и во времени</p>			<p>финансовые результаты деятельности предприятия сервиса; составлять краткосрочные планы сервисной деятельности; организовывать производственный процесс в пространстве и во времени; оценить целесообразность использования той или иной системы оплаты труда, системы премирования для конкретной категории персонала</p>
ПК-6	<p>готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</p>	<p>Знать структуру сервисной деятельности и основные протекающие в нем процессы; технологии процесса сервиса, ресурсы и технические средства для его реализации; основные тенденции и закономерности развития организации производства и сервисной деятельности; принципы и задачи реализации современного технологического обеспечения предприятий сервиса</p> <p>Уметь определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг; разрабатывать технологии процесса сервиса; выбирать ресурсы и технические средства для его реализации</p> <p>Владеть умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом социальных факторов; приемами разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя</p>	<p>Путем проведения лекционных, семинарских занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельных работ.</p>	<p>Тестирование, решение ситуационных производственных (профессиональных) задач, реферат, курсовая работа, экзамен</p>	<p>Пороговый</p> <p>Знает структуру сервисной деятельности и основные протекающие в нем процессы; технологии процесса сервиса, ресурсы и технические средства для его реализации; основные тенденции и закономерности развития организации производства и сервисной деятельности; принципы и задачи реализации современного технологического обеспечения предприятий сервиса.</p> <p>Повышенный</p> <p>Способен определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг; разрабатывать технологии процесса сервиса; выбирать ресурсы и технические средства для его реализации</p> <p>Владеет умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом социальных факторов; приемами разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя</p>
ПК-12	<p>готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов</p>	<p>Знать принципы организации системы менеджмента качества, пути и способы достижения наивысших показателей и контроля качества услуг (продукции); критерии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов в области сервиса</p> <p>Уметь дать оценку состояния организа-</p>	<p>Путем проведения лекционных, семинарских занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельных</p>	<p>Тестирование, решение ситуационных производственных (профессиональных) задач, реферат, курсовая работа, экзамен</p>	<p>Пороговый</p> <p>Знает принципы организации системы менеджмента качества, пути и способы достижения наивысших показателей и контроля качества услуг (продукции); критерии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов в области сервиса</p>

		<p>ции контроля качества услуг, продукции на конкретном предприятии, выявить факторы, которые повлияли на сложившийся уровень качества услуг, продукции; использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации параметров технологического процесса и используемых материальных ресурсов Владеть навыками учета специфики сферы услуг при расчете показателей, характеризующих качество услуг, продукции, качество обслуживания населения</p>	<p>работ.</p>		<p>Умеет учитывать специфику сферы услуг при расчете показателей, характеризующих качество услуг, продукции, качество обслуживания населения Повышенный Способен дать оценку состояния организации контроля качества услуг, продукции на конкретном предприятии, выявить факторы, которые повлияли на сложившийся уровень качества услуг, продукции; использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации параметров технологического процесса и используемых материальных ресурсов</p>
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	Семестры
		№ 5 часов	№ 6 часов
1	2	6	6
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	126	54	72
В том числе:			
Лекции (Л)	54	18	36
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)	72	36	36
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	162	54	108
В том числе		-	-
СРС в семестре:	162	54	108
Курсовая работа	КП		36
	КР		
<i>Другие виды СРС:</i>	126	54	72
Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями)	28	12	16
Подготовка рефератов	26	10	16
Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач	27	11	16
Подготовка к тестированию	23	11	12
Подготовка к экзамену	22	10	12
СРС в период сессии			
Вид промежуточной аттестации	зачет (З),		
	экзамен (Э)	72	36
ИТОГО: Общая трудоемкость	часов	360	144
	зач. ед.	10	4

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий ЭИОС университета (Moodle), Zoom, MS Teams и других.

2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Содержание разделов учебной дисциплины

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
1	2	3	4
5	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
5	2	Основы организации деятельности предприятия в системе рыночной экономики	Особенности организации деятельности предприятий сервиса. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект, как производственная система. Виды и структура предприятий сервиса. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия

5	3	Организация производства на предприятиях сервиса	Типы и методы организации выполнения услуг. Организация труда на предприятиях сервиса. Показатели оценки уровня организации основного производства.
5	4	Организация обслуживания потребителей на предприятиях сервиса	Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя
5	5	Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса	Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции
6	6	Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса	Принципы и способы регулирования оплаты труда. Содержание тарифной системы. Формы и системы оплаты труда. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате
6	7	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса	Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры. Организация ремонтного хозяйства. Организация инструментального и энергетического хозяйства. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства. Организация транспортного хозяйства
6	8	Основы планирования на предприятии	Функции и принципы планирования. Процесс организации планирования на предприятии. Плановые показатели, нормы и нормативы. Планирование объема производства и реализации услуг. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда. Планирование стратегии развития предприятия. Планирование маркетинга. Планирование инвестиционной деятельности предприятия
6	9	Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг	Задачи и функции бизнес-плана предприятия. Характеристика разделов бизнес-плана предприятия сферы услуг. производственная программа. Организационный и финансовый план

2.2. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестрам)
			Л	ЛР	ПЗ/С	СРС	всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
5	1	Организация и управление процессом оказания услуг	4	-	6	12	22	1-2 неделя Собеседование, ситуационные производственные (профессиональные) задачи, реферат, тестирование
5	2	Основы организации деятельности предприятия в системе рыночной экономики	4	-	8	12	24	3-6 неделя ситуационные производственные (профессиональные) задачи, контрольная работа, тестирование

5	3	Организация производства на предприятиях сервиса	4		8	10	22	7-10 неделя ситуационные производственные (профессиональные) задачи, контрольная работа, тестирование	
5	4	Организация обслуживания потребителей на предприятиях сервиса	4		8	10	22	11-14 неделя ситуационные производственные (профессиональные) задачи, контрольная работа, тестирование	
5	5	Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса	2		6	10	18	15-18 неделя ситуационные производственные (профессиональные) задачи, контрольная работа, тестирование	
		Раздел 1-5					36	Экзамен	
		ИТОГО за семестр	18	-	36	54	144		
6	6	Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса	10	-	10	18	32	1-5 неделя ситуационные производственные (профессиональные) задачи, реферат, тестирование	
6	7	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса	6	-	6	18	40	6-8 неделя ситуационные производственные (профессиональные) задачи, реферат, тестирование	
6	8	Основы планирования на предприятии	12	-	12	18	36	9-14 неделя ситуационные производственные (профессиональные) задачи, реферат, тестирование	
6	9	Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг	8		8	18		15-18 неделя ситуационные производственные (профессиональные) задачи, реферат, тестирование	
6		Разделы дисциплины № 6-9					36	Экзамен	
6		Разделы дисциплины № 1-9					36	36	Курсовая работа
		ИТОГО за семестр	36	-	36	108	216		
		ИТОГО	54		72	162	360		

2.3 ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ не предусмотрен.

2.4 ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ

Семестр № 6

1. Нормативно-правовая основа планирования численности персонала в деятельности предприятия сервиса.
2. Ценовая политика предприятия сервиса
3. Качество в индустрии услуг и стандарты обслуживания
4. Продвижение в комплексе маркетинга услуг
5. Влияние рекламы на поведение потребителей организации сферы услуг
6. Типология организационных структур управления предприятия сервиса: их преимущества, недостатки и особенности применения
7. Роль коллектива в создании имиджа фирмы
8. Особенности поведения потребителя на рынке услуг
9. Предприятие сервиса как клиентоориентированная организация
10. Внутренний маркетинг в организациях сферы услуг
11. Рынок труда и взаимоотношения работодателей с наемными рабочими
12. Особенности мотивации и стимулирования труда управленческого персонала
13. Нормирование труда
14. Клиентская лояльность и маркетинг взаимоотношений

15. Управление этапами жизненного цикла услуг
16. Культура обслуживания как базовый элемент качества обслуживания
17. Мотивация как функция сервисного менеджмента
18. Особенности профессионального поведения в сфере сервиса
19. Организация маркетинговых исследований на предприятии сервиса.
20. Планирование на предприятиях сервиса в условиях конкуренции.
21. Прогнозирование спроса на услуги как основа развития прогнозирования в сфере сервиса.
22. Качество организации обслуживания как основной фактор конкурентоспособности предприятий сервиса.
23. Анализ и стратегическое планирование коммерческой деятельности предприятий сервиса.
24. Коммерческие инновации в сфере сервиса.
25. Мотивация труда на предприятиях сервиса
26. Планирование заработной платы
27. Стандартизация и сертификация услуг
28. Планирование рекламной деятельности
29. Теоретические аспекты ценообразования на предприятиях сервиса
30. Перспективные направления развития сервисных услуг
31. Оценка уровня удовлетворенности клиентов
32. Факторы и пути повышения производительности труда
33. Планирование персонала на предприятии сервиса
34. Особенности жизненного цикла услуги
35. Способы формирования потребительского спроса
36. Прогрессивные формы обслуживания потребителей услуг
37. Ценовая политика в сервисной деятельности и пути ее совершенствования
38. Трудовые ресурсы и организация труда на предприятии сервиса
39. Планирование ассортиментной политики предприятия сервиса
40. Совершенствование методов продвижения и стимулирования услуг
41. Продвижение в комплексе маркетинга сферы услуг
42. Оплата труда в сфере услуг
43. Контактная зона и коммуникативное пространство в сервисной деятельности
44. Характеристики рисков при организации сервисных услуг
45. Методы учета затрат и калькулирования себестоимости. Системы учета затрат
46. Внутрифирменное планирование деятельности предприятия сервиса
47. Потребительский рынок услуг, показатели его оценки
48. Труд как фактор производства. Спрос и предложение на рынке труда

Методические рекомендации по курсовой работе представлены в разделе 11. Иные сведения

3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

3.1. Виды СРС

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды СРС	Всего часов
1	2	3	4	5
5	1	Организация и управление процессом оказания услуг	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Подготовка рефератов 3. Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач 4. Подготовка к тестированию 5. Подготовка к экзамену 	<p>3</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>2</p>
5	2	Основы организации деятельности предприятия в системе рыночной экономики	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Подготовка рефератов 3. Подготовка к тестированию 4. Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач 5. Подготовка к экзамену 	<p>3</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>2</p>
5	3	Организация производства на предприятиях сервиса	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Подготовка рефератов 3. Подготовка к тестированию 4. Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач 5. Подготовка к экзамену 	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
5	4	Организация обслуживания потребителей на предприятиях сервиса	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Подготовка рефератов 3. Подготовка к тестированию 4. Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач 5. Подготовка к экзамену 	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
5	5	Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Подготовка рефератов 3. Подготовка к тестированию 4. Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач 5. Подготовка к экзамену 	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
5	1-5	ИТОГО в семестре		54
6	6	Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Подготовка рефератов 3. Подготовка к тестированию 4. Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач 5. Подготовка к экзамену 	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>3</p>
6	7	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Подготовка рефератов 3. Подготовка к тестированию 4. Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач 5. Подготовка к экзамену 	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>3</p>

6	8	Основы планирования на предприятии	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Подготовка рефератов 3. Подготовка к тестированию 4. Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач 5. Подготовка к экзамену 	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>3</p>
6	9	Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Подготовка рефератов 3. Подготовка к тестированию 4. Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач 5. Подготовка к экзамену 	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>3</p>
	1-9	Курсовая работа	<p>Выбор темы, научного руководителя и регистрация работы на кафедре</p> <p>Сбор материалов и составление библиографии</p> <p>Определение структуры и содержания работы</p> <p>Разработка недельного плана выполнения курсовой работы</p> <p>Анализ теоретических и практических материалов</p> <p>Проведение экспериментальной части работы</p> <p>Проведение расчетов, формулировка выводов, консультации с научным руководителем</p> <p>Подготовка черного варианта курсовой работы и представление научному руководителю</p> <p>Внесение дополнений и изменений и подготовка окончательного варианта</p> <p>Оформление и сдача окончательного варианта работы на кафедру</p> <p>Проверка работы научным руководителем</p> <p>Защита курсовой работы</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p>
ИТОГО в семестре:				108
ИТОГО				162

3.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

3.3.1. Контрольные работы/рефераты.

Примерная тематика докладов, рефератов, презентаций

1. Проблемы организации и проведения сервисных услуг.
2. Способы формирования потребительского спроса.
3. Управление спросом и предложением в сфере услуг.
4. Качество услуги и ее непрерывное улучшение.
5. Прогнозирование спроса на услуги.
6. Система управления запасами.
7. Стратегические направления в сфере услуг.
8. Управление трудовыми ресурсами в сфере услуг.
9. Контролинг на предприятиях сферы сервиса.
10. Затраты и издержки при оказании услуг.
11. Характеристики рисков при организации сервисных услуг.
12. Планирование материальных запасов.
13. Типы сотрудников сферы услуг и их функциональные обязанности.
14. Формирование клиенто-ориентированной политики сервисных фирм.
15. Формирование клиентской базы.
16. Анализ целевого рынка услуг.
17. Перспективные направления развития сервисных услуг.
18. Элементы логистики в организации и продвижении услуг.
19. Методы управления сервисными потребностями клиентов.
20. Совершенствование методов продвижения и стимулирования услуг.
21. Оценка уровня удовлетворенности клиентов.
22. Организация предметно-пространственной среды.

Правила оформления рефератов представлены в п. 11 Иные сведения.

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (см. Фонд оценочных средств)

4.1. Рейтинговая система оценки знаний обучающихся по учебной дисциплине

Рейтинговая система не используется.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, вид издания, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1	Виноградова, М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] : учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина. - 8-е изд. - М.: Дашков и К°, 2014. - 448 с. [есть и др. изд.]	1-9	5-6	17	
2	Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.А. Казакевич. - М. : СПб.: ИЦ "Интермедия", 2014. - 186 с. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225942 (дата обращения: 09.06.2020).	1-9	5-6	ЭБС	

5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, вид издания, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1	Козлова, Т.В. Организация и планирование производства [Электронный ресурс] : учебно-практическое пособие / Т.В. Козлова. - М.: Евразийский открытый институт, 2012. - 195 с. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90825 (дата обращения: 09.06.2020).	1-9	5-6	ЭБС	
2	Курочкин, В.Н. Организация, нормирование и оплата труда [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.Н. Курочкин. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 234 с. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=254126 (дата обращения: 09.06.2020).	6,8	6	ЭБС	
3	Панина, З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса [Текст] : практикум / З.И. Панина, М.В. Виноградова. - М. : Дашков и К°, 2013. - 244 с. То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=19566 (дата обращения: 09.06.2020).	1-9	5-6	10+ЭБС	

4	Томская, А.Г. Нормирование и оплата труда [Электронный ресурс] учебно-методический комплекс / А.Г. Томская, С.В. Гаврилова, Л.Н. Иванова-Швец. - М. : Евразийский открытый институт, 2011. - 119 с. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90642 (дата обращения: 09.06.2020).	6,8	6	ЭБС	
5	Уколов, Ю.Д. Организация, нормирование и оплата труда на предприятии: Практикум [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю.Д. Уколов - Новосибирск : НГТУ, 2013. - 88 с. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228889 (дата обращения: 09.06.2020).	6,8	6	ЭБС	

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red (дата обращения: 09.06.2020).

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

1. Административно-управленческий портал [Электронный ресурс] : бизнес-портал – Режим доступа: <http://www.aup.ru/>, свободный (дата обращения: 08.06.2020).
2. Малый бизнес: бизнес-планы и руководства по открытию своего бизнеса [Электронный ресурс] : бизнес-портал. - Режим доступа: <http://www.openbusiness.ru/>, свободный (дата обращения: 08.06.2020).
3. Сервис PLUS [Электронный ресурс] : сайт научного журнала // Philosophy.ru : философский портал. – Режим доступа: <http://www.philosophy.ru>, свободный (дата обращения: 08.06.2020).
4. Сервис в России и за рубежом [Электронный ресурс] : сайт сетевого научного журнала. – Режим доступа: <http://service-rusjournal.ru/>, свободный (дата обращения: 08.06.2020).
5. Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии [Электронный ресурс] : ежеквартальное научно-техническое издание // Санкт-Петербургский государственный экономический университет. – Режим доступа: <http://unecon.ru/izdaniya/teoriya-i-praktika-servisa>, свободный (дата обращения: 08.06.2020).
6. Техничко-технологические проблемы сервиса [Электронный ресурс] : ежеквартальное научно-техническое издание // Санкт-Петербургский государственный экономический университет. – Режим доступа: <http://service.in.spb.ru/tekhniko-tekhnologicheskie-problemy-servisa>, свободный (дата обращения: 08.06.2020).
7. Библиотека учебной и научной литературы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://sbiblio.com/biblio/>, свободный (дата обращения: 08.06.2020).
8. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс] : федеральный портал. – Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный (дата обращения: 09.06.2020).
9. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : сайт. – Ре-

- жим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 09.06.2016).
10. Российское образование [Электронный ресурс] : федеральный портал. – Режим доступа: <http://www.edu.ru>, свободный (дата обращения: 09.06.2020).
 11. Экономика. Социология. Менеджмент [Электронный ресурс] : федеральный образовательный портал. – Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>, свободный (дата обращения: 09.06.2020).
 12. Экономика и управление на предприятиях [Электронный ресурс] : научно-образовательный портал. – Режим доступа: <http://eur.ru> , свободный (дата обращения: 08.06.2020).

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий:

- специализированные лекционные аудитории, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения и экраном.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся:

- видеопроектор, ноутбук, переносной экран

6.3. Требования к специализированному оборудованию отсутствуют.

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

(Заполняется только для ФГОС ВПО)

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	<p>Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание понятиям, представленным в учебнике <i>Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — 8-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 448 с. - URL: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=511993</i></p>
Практические занятия	<p>Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, решение задач по алгоритму и др.</p>
Реферат	<p>Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата.</p>
Курсовая работа	<p>Изучение научной, учебной, нормативной и другой литературы. Отбор необходимого материала; формирование выводов и разработка конкретных рекомендаций по решению поставленной цели и задачи; проведение практических исследований по данной теме. Инструкция по выполнению требований к оформлению курсовой работы находится в методических материалах по дисциплине.</p>
Подготовка к экзамену	<p>При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.</p>

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

- 1. Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.*
- 2. Использование слайд-презентаций при проведении лекционных и практических занятий.*

10. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

1. Операционная система Windows Pro (договор №65/2019 от 02.10.2019);
2. Антивирус Kaspersky Endpoint Security (договор № 14-ЗК-2020 от 06.07.2020 г.);
3. Офисное приложение LibreOffice (свободно распространяемое ПО);
4. Архиватор 7-zip (свободно распространяемое ПО);
5. Браузер изображений FastStoneImageViewer (свободно распространяемое ПО);
6. PDF ридер FoxitReader (свободно распространяемое ПО);
7. PDF принтер doPdf (свободно распространяемое ПО);
8. Медиа проигрыватель VLC media player (свободно распространяемое ПО);
9. Запись дисков ImageBurn (свободно распространяемое ПО);
10. DJVU браузер DjVu Browser Plug-in (свободно распространяемое ПО);

При реализации дисциплины с применением (частичным применением) дистанционных образовательных технологий используются:

- вебинарная платформа Zoom (договор б/н от 10.10.2020г.);
- набор веб-сервисов MS office365 (бесплатное ПО для учебных заведений <https://www.microsoft.com/ru-ru/education/products/office>);
- система электронного обучения Moodle (свободно распространяемое ПО)

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине для промежуточного контроля успеваемости

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции (или её части)	Наименование оценочного средства
1.	Организация и управление процессом оказания услуг	ОПК-3 ПК-1 ПК-2 ПК-6 ПК-12	Экзамен (5 семестр) Экзамен (6 семестр)
2.	Основы организации деятельности предприятия в системе рыночной экономики		
3.	Организация производства на предприятиях сервиса		
4.	Организация обслуживания потребителей на предприятиях сервиса		
5.	Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса		
6.	Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса		
7.	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса		
8.	Основы планирования на предприятии		
9.	Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг		

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	знать	
		организацию и планирование процессов сервиса с учетом требований потребителя	ОПК-3 31
		основные экономические показатели, характеризующие деятельность предприятия	ОПК-3 32
		принципы управления трудовым коллективом на предприятиях сервиса	ОПК-3 33
		уметь	
		1) формулировать цели, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах	ОПК-3 У1
	использовать полученные знания и навыки при разработке основных направлений деятельности пред-	ОПК-3 У2	

		приятия и оценке эффективности результатов деятельности	
		владеть	
		навыками выполнения работ по организационному обеспечению технологических процессов в сервисе;	ОПК-3 В1
		приемами выбора ресурсов и технических средств, для реализации процесса сервиса и продвижения услуг	ОПК-3 В2
		общими закономерностями экономической организации производства	ОПК-3 В3
ПК-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	Знать	
		роль и место контактной зоны в организации деятельности предприятия сервиса	ПК1 31
		системы организации контактной зоны предприятия сервиса	ПК1 32
		формы обслуживания клиентов, достоинства и недостатки тех или иных форм и методов обслуживания населения	ПК1 33
		Уметь	
		анализировать и организовывать работу «контактной зоны» сервисного предприятия	ПК1 У1
		Владеть	
		методами организации работы исполнителей в контактной зоне	ПК1 В1
ПК-2	готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	знать:	
		организацию основных и вспомогательных цехов и обслуживающих хозяйств предприятия	ПК-2 31
		принципы и технологию организации производственного процесса в пространстве и во времени;	ПК-2 32
		основы организации и нормирования труда, организацию заработной платы на предприятии;	ПК-2 33
		принципы, методы и технологию планирования производственной деятельности; основы бизнес-планирования;	ПК-2 34
		уметь:	
		прогнозировать спрос и предложение на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса; составлять краткосрочные планы сервисной деятельности;	ПК-2 У1
		организовывать производственный процесс в пространстве и во времени	ПК2 У2
		оценить целесообразность использования той или иной системы оплаты труда, системы премирования для конкретной категории персонала	ПК2 У3
		владеть:	
		методами прогнозирования спроса и предложения на услуги;	ПК2 В1
		методами планирования деятельности;	ПК2 В2
		методами нормирования труда и расчета заработной платы	ПК2 В3
методами организации производственного процесса в пространстве и во времени	ПК2 В4		
ПК-6	готовность к применению современных сервисных техноло-	Знать	
		структуру сервисной деятельности и основные протекающие в нем процессы	ПК6 31
		технологии процесса сервиса, ресурсы и техниче-	ПК6 32

	гий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	ские средства для его реализации; основные тенденции и закономерности развития организации производства и сервисной деятельности	
		принципы и задачи реализации современного технологического обеспечения предприятий сервиса	ПК6 З3
		Уметь	
		определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг	ПК6 У1
		разрабатывать технологии процесса сервиса,	ПК6 У2
		выбирать ресурсы и технические средства для его реализации	ПК6 У3
		Владеть	
		умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом социальных факторов;	ПК6 В1
		приемами разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя	ПК6 В2
ПК-12	готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	знать	
		принципы организации системы менеджмента качества,	ПК12 З1
		пути и способы достижения наивысших показателей и контроля качества услуг (продукции).	ПК12 З2
		критерии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов в области сервиса	ПК12 З3
		уметь	
		дать оценку состояния организации контроля качества услуг, продукции на конкретном предприятии,	ПК12 У1
		выявить факторы, которые повлияли на сложившийся уровень качества услуг, продукции	ПК12 У2
		использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации параметров технологического процесса и используемых материальных ресурсов	ПК12 У3
		владеть	
навыками учета специфики сферы услуг при расчете показателей, характеризующих качество услуг, продукции, качество обслуживания населения	ПК12 В1		

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
(ЭКЗАМЕН)
5 семестр**

№	*Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов
1.	Объясните понятие производственного процесса для различных видов деятельности. Охарактеризуйте основные и вспомогательные процессы на предприятии сервиса	ПК2 31, ПК2 32
2.	Понятие специализации производства и ее формы. Внутрипроизводственное кооперирование и его формы. Представьте классификацию производственных бригад	ПК2 31, ПК2 32
3.	Длительность производственного цикла и его структура. Время оказания услуги и его структура. Основные пути снижения длительности производственного цикла и времени оказания услуг.	ОПК3 32, ПК2 31, ПК2 32
4.	Дайте понятие предприятия и признаки его характеризующие. Опишите признаки классификации предприятий.	ПК2 31, ПК2 32
5.	Охарактеризуйте типы предприятий и их характеристики. Опишите структуру видов юридических лиц в соответствии с ГК РФ.	ПК2 31, ПК2 32
6.	Сформулируйте основные цели и задачи предприятия сервиса. Объясните сущность организационного, экономического и производственно-технического единства предприятия.	ПК2 31, ПК2 32, ПК6 31, ПК6 32, ПК6 33, ОПК3 У1
7.	Охарактеризуйте специфические особенности промышленных, торговых, предприятий сферы услуг.	ПК2 31, ПК2 32
8.	Охарактеризуйте основные типы организации производства. Выделите положительные и негативные черты различных типов организации производства. Опишите методы организации производства и их эффективность.	ОПК3 32, ПК2 31, ПК2 32, ОПК3 33, ОПК3 У1
9.	Основы организации труда на предприятии. Особенности характера труда работников сферы услуг. Элементы и функции организации труда на предприятии.	ОПК3 32, ОПК-3 33, ПК2 31, ПК2 32, ПК2 33
10.	Формы разделения труда, их характеристика, возможности использования на предприятиях сферы услуг	ПК2 31, ПК2 32, ПК2 33
11.	Организация и обслуживание рабочих мест и их анализ.	ПК2 31, ПК2 32, ПК2 33
12.	Условия труда и их роль в обеспечении высоких результатов труда.	ПК2 31, ПК2 32, ПК2 33
13.	Основы нормирования труда на предприятии.	ОПК3 32, ОПК-3 33, ПК2 31, ПК2 32, ПК2 33
14.	Качество обслуживания потребителей и конкурентоспособность предприятия.	ПК1 31, ПК1 32, ПК1 33, ПК2 32, ПК2 33, ПК12 31
15.	Опишите структуру процесса обслуживания потребителя и формирование системы организации обслуживания потребителей.	ПК6 31, ПК1 31, ПК1 32, ПК1 33, ПК6 У1, ПК6 У2, ПК6 У3, ПК6 В1, ПК6 В2
16.	Формы обслуживания клиентов и оценка их эффективности. Комплексность обслуживания как фактор повышения качества обслуживания населения. Структура видов услуг.	ПК6 31, ПК6 32, ПК6 33, ОПК3 31
17.	Этика, эстетика и культура обслуживания населения. Роль	ПК6 31

	рекламы в организации обслуживания клиентов.	
18.	Опишите принципы рационального размещения предприятий сферы услуг. Приведите примеры	ПК6 31, ПК6 32, ПК6 33,
19.	Функциональное и технологическое качество сервисной услуги. Особенности и проблемы оценки качества услуг. Показатели качества услуги.	ПК12 31, ПК12 33
20.	Факторы, определяющие выбор и установление требований и показателей качества.	ПК12 31, ПК12 33
21.	Технические, экономические и социальные аспекты проявления качества услуг.	ПК12 31, ПК12 33
22.	Базовые потребительские ценности услуг. Дополнительные потребительские ценности услуг.	ПК12 31
23.	Внутренние и внешние факторы, влияющие на качество услуг. Факторы, влияющие на удовлетворенность потребителя	ПК12 31, ПК12 32, ПК12 33
24.	Основные задачи организации контроля качества услуг, работ, продукции. Принципы организации контроля качества услуг, работ, продукции.	ПК12 31, ПК12 33
25.	Характеристика форм и методов контроля качества услуг, работ, продукции. Основные пути повышения качества услуг, работ, продукции на предприятии.	ПК12 31, ПК12 32, ПК12 33, ПК12 У3, ПК12 В1
26.	Методы оценки уровня качества. Какие из существующих методов оценки уровня качества применимы в сервисной деятельности? Приведите подтверждающие примеры	ПК12 31, ПК12 32, ПК12 33, ПК12 У3, ПК12 В1
27.	Международные стандарты ИСО серии 9000. Назовите основные пути преодоления сопротивления изменениям в организации	ПК12 31, ПК12 32, ПК12 33, ПК12 У3, ПК12 В1
28.	Построение систем менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000. Обоснуйте необходимость систем менеджмента качества.	ПК12 31, ПК12 32, ПК12 33, ПК12 У3, ПК12 В1
29.	Сертификация систем качества. Приведите положительные и отрицательные стороны сертификации системы качества	ПК12 31, ПК12 32, ПК12 33, ПК12 У3, ПК12 В1
30.	Задача 1. Количество деталей в партии <i>200 штук</i> . Вид движения партии деталей – последовательный. Технологический процесс обработки деталей состоит из 6 операций, длительность обработки на каждой операции соответственно равна: $t_1 = 12$, $t_2 = 8$, $t_3 = 6$, $t_4 = 10$, $t_5 = 5$, $t_6 = 3$ минуты. Каждая операция выполняется на одном станке. Определить как изменится продолжительность технологического цикла, если последовательный процесс обработки заменить на параллельно-последовательный.	ОПК3 33, ОПК3 32, ОПК3 У2, ОПК3 В3, ПК2 32, ПК2 У2, ПК2 В4
31.	Задача 2. Количество деталей в партии <i>150 штук</i> . Вид движения партии деталей – параллельный. Технологический процесс обработки деталей состоит из 6 операций, длительность обработки на каждой операции соответственно равна: $t_1 = 6$, $t_2 = 4$, $t_3 = 8$, $t_4 = 7$, $t_5 = 7$, $t_6 = 9$ минут. Каждая операция выполняется на одном станке. Определить как изменится продолжительность технологического цикла, если параллельный процесс обработки заменить на последова-	ОПК3 33, ОПК3 32, ОПК3 У2, ОПК3 В3, ПК2 32, ПК2 У2, ПК2 В4

	тельный.	
32.	Задача 3. Количество деталей в партии <i>135 штук</i> . Вид движения партии деталей – параллельно-последовательный. Технологический процесс обработки деталей состоит из 6 операций, длительность обработки на каждой операции соответственно равна: $t_1 = 15$, $t_2 = 10$, $t_3 = 9$, $t_4 = 6$, $t_5 = 12$, $t_6 = 4$ минуты. Каждая операция выполняется на одном станке. Определить как изменится продолжительность технологического цикла, если параллельно-последовательный процесс обработки заменить на параллельный.	ОПК3 33, ОПК3 32, ОПК3 У2, ОПК3 В3, ПК2 32, ПК2 У2, ПК2 В4
33.	Задача 4. Партия деталей в <i>10 штук</i> обрабатывается при параллельном виде движения. Технологический процесс обработки детали состоит из 9 операций, длительность которых составляет (в мин.): $t_1 = 3$; $t_2 = 1$; $t_3 = 9$; $t_4 = 12$; $t_5 = 20$; $t_6 = 18$; $t_7 = 2$; $t_8 = 8$; $t_9 = 8$. В результате внедрения технических усовершенствований длительность операций № 5 и № 6 уменьшилась на 4 мин. каждая. Определить, на сколько сократилась длительность технологического цикла	ОПК3 33, ОПК3 32, ОПК3 У2, ОПК3 В3, ПК2 32, ПК2 У2, ПК2 В4
34.	Задача 5. Партия деталей в <i>10 штук</i> обрабатывается при последовательно- параллельном виде движения. Технологический процесс обработки детали состоит из 6 операций (в мин.): $t_1 = 2$; $t_2 = 9$; $t_3 = 5$; $t_4 = 8$; $t_5 = 3$; $t_6 = 4$. Пятую и шестую операции объединили в одну. Определить, как изменится продолжительность обработки партии деталей.	ОПК3 32, ОПК3 У2, ОПК3 В3, ПК2 32, ПК2 У2, ПК2 В4
35.	Задача 6. Определите шаг рабочего места, если продолжительность смены 8 ч, выпуск изделий в смену – 16 ед., трудоемкость изготовления единицы изделия – 5 ч, длина поточной линии – 24 м, количество рабочих мест в расчете на 1 рабочего – 1,2.	ОПК3 32, ОПК3 У2, ОПК3 В3, ПК2 32, ПК2 33, ПК2 У2, ПК2 В3
36.	Задача 7. Определите численность рабочих в процессе, если уровень механизации труда рабочих составляет 30 %, при этом трудоемкость механизированных работ единицы изделия составляет 3 ч. Продолжительность смены составляет 8 ч, выпуск изделий в смену – 120 ед.	ОПК3 32, ОПК3 У2, ОПК3 В3, ПК2 32, ПК2 33, ПК2 У2, ПК2 В3
37.	Задача 8. Определите трудоемкость единицы изделия, если уровень механизации труда рабочих составляет 60 %, при этом 10 рабочих занято ручным трудом. Продолжительность смены составляет 8 ч, выпуск изделий в смену – 20 ед.	ОПК3 32, ОПК3 У2, ОПК3 В3, ПК2 32, ПК2 33, ПК2 У2, ПК2 В3
38.	Задача 9. Определить объем недополученной продукции, если затраты времени на исправление брака за квартал составили 390 ч рабочего времени, средняя трудоемкость единицы изделия — 2,5 ч.	ОПК3 32, ОПК3 У2, ОПК3 В3, ПК12 31, ПК12 У1, ПК12 У2, ПК12 В1
39.	Задача 10. Определить снижение себестоимости, прирост выручки, увеличение прибыли за счет проведения мероприятий по сокращению брака, если количество изделий, поступающих на исправление, снизилось на 112 ед., трудоемкость исправления брака — 0,4 ч, стоимость одного исправления — 138 руб., среднечасовая выработка в расчете на одного рабочего — 630 руб., прибыль в расчете на 1 руб. реализации продукции 0,16 руб.	ОПК3 33, ОПК3 32, ОПК3 У2, ОПК3 В3, ПК12 31, ПК12 У1, ПК12 У2, ПК12 В1
40.	Задача 11. Продумайте разговор по телефону с недоволь-	ПК1 31, ПК1 У1, ПК1 В1

	ным клиентом Вашей фирмы. Как вежливо и тактично ответить на его претензии.	
41.	Задача 12. В отчетном году величина эффективного фонда времени одного рабочего составляет 1800 ч. В плановом году благодаря внедрению мероприятий по улучшению использования рабочего времени продолжительность эффективного фонда времени одного рабочего увеличилась на 40 ч. Определить насколько процентов должна повыситься производительность труда одного рабочего.	ПК12 31, ПК12 У1, ПК12 У2 ПК12 В1 ПК1 31, ПК1 У1, ПК1 В1
42.	Задача 13. Объясните следующее утверждение: «Особенности (признаки) услуг делают сервисную деятельность в целом особым видом экономической деятельности, которая требует от работника сервиса мастерства, жизненного опыта, предприимчивости, умения выстраивать отношения с клиентом»	ПК1 31, ПК1 У1, ПК1 В1
43.	Задача 14. Определить время оказания услуг при изготовлении женского демисезонного пальто с одной примеркой, если в результате внедрения новых методов обработки изделия предусматривается снижение трудоемкости изготовления женского демисезонного пальто на 5%. До внедрения мероприятий трудоемкость составила 14,8 ч. Проектируется бригада с численностью рабочих 18 чел. Удельный вес затрат времени на подготовку изделия к примерке составляет 23,1% от времени на пошив изделия. Количество изделий, находящихся между рабочими местами, — 2; длительность пролеживания при подготовке изделия к примерке — 1 день; при пошиве после примерки — 4 дня. Затраты на других этапах оказания услуг — 8 дней.	ОПК3 32, ОПК3 У2, ОПК3 В3, ПК2 32, ПК2 33, ПК2 У2, ПК2 В3
44.	Задача 15. Определить время производства услуг на этапе пошива изделия после примерки при изготовлении мужского демисезонного пальто, если сменный выпуск — 20 шт., выработка на одного рабочего — 0,9 шт., продолжительность смены — 8,0 ч; количество изделий, обрабатываемых на 1 рабочем месте — 1, количество изделий, находящихся между рабочими местами, — 2; длительность производственного пролеживания — 1 день.	ОПК3 32, ОПК3 У2, ОПК3 В3, ПК2 32, ПК2 33, ПК2 У2, ПК2 В3
45.	Задача 16. Определить длительность производственного цикла и запас незавершенного производства в рабочих сменах при изготовлении женского платья, если выпуск изделий в смену 8 шт. Объем незавершенного производства — 38 шт. Продолжительность рабочей смены — 8,0 ч.	ОПК3 32, ОПК3 У2, ОПК3 В3, ПК2 32, ПК2 33, ПК2 У2, ПК2 В3
46.	Задача 17. Определить время оказания услуг с учетом выходных и праздничных дней, если количество календарных дней в году — 365, рабочих — 259, время на прием и выдачу заказа — 1 день, время производства услуг — 12 дней.	ОПК3 32, ОПК3 У2, ОПК3 В3, ПК2 32, ПК2 33, ПК2 У2, ПК2 В3
47.	Задача 18. Построить схему факторной зависимости различных элементов организации труда и производства, влияющих на рост производительности труда	ОПК3 32, ОПК3 У2, ОПК3 В3, ПК2 32, ПК2 33, ПК2 У2, ПК2 В3
48.	Задача 19. Определить объем недополученной продукции, если затраты времени на исправление брака за квартал составили 390 ч рабочего времени, средняя трудоемкость единицы изделия — 2,5 ч.	ОПК3 32, ОПК3 У2, ОПК3 В3, ПК2 32, ПК2 33, ПК2 У2, ПК2 В3, ПК12 У1, ПК12 У2 ПК12

		V1
49.	Задача 20. Определить снижение себестоимости, прирост выручки, увеличение прибыли за счет проведения мероприятий по сокращению брака, если количество изделий, поступающих на исправление, снизилось на 112 ед., трудоемкость исправления брака — 0,4 ч, стоимость одного исправления — 138 руб., среднечасовая выработка в расчете на одного рабочего — 630 руб., прибыль в расчете на 1 руб. реализации продукции 0,16 руб.	ОПК3 В3, ОПК3 У2, ОПК3 В3, ПК2 В3, ПК2 У2, ПК2 В3, ПК12 У1, ПК12 У2 ПК12 В1
50.	Задача 21. Определить прирост выручки от реализации продукции и прирост прибыли, если в планируемом периоде намечено увеличить удельный вес продукции высокого качества, за которую потребители готовы платить более высокие цены, в базовом периоде количество изделий составило 8000 ед., средняя цена за 1 ед. изделия — 980 руб., прибыль в расчете на 1 руб. реализации составляла — 0,14 руб. Планируемое количество изделий — 7200 ед., при этом цена за единицу изделия возрастает на 20%, прибыль на 1 руб. реализации составит 0,18 руб.	ОПК3 В3, ОПК3 У2, ОПК3 В3, ПК2 В3, ПК2 У2, ПК2 В3, ПК12 У1, ПК12 У2 ПК12 В1
51.	Задача 22. Рассчитать трудоемкость ремонтных работ для обслуживания оборудования, если категория ремонтной сложности — 3,5, количество ремонтов по видам в течение года: ТО — 9, Т — 2, С — 1, трудоемкость ремонтных работ: ТО — 2 ч, Т — 5 ч, С — 10 ч. В процессе установлено 7 ед. оборудования.	ОПК3 В3, ОПК3 У2, ОПК3 В3, ПК2 В3, ПК2 У2, ПК2 В3, ПК6 В1
52.	Задача 23. Определить численность вспомогательных рабочих для ремонта оборудования, если установлено 170 ед. оборудования со средним коэффициентом ремонтной сложности — 1,8; 38 ед. оборудования с коэффициентом сложности — 3,2; 25 машин с коэффициентом ремонтной сложности — 5. Норма обслуживания на 1 рабочего 120 условных единиц, режим работы — двухсменный	ОПК3 В3, ОПК3 У2, ОПК3 В3, ПК2 В3, ПК2 У2, ПК2 В3, ПК6 В1
53.	Задача 24. Составить смету затрат на проведение капитального ремонта технологического оборудования, если затраты времени на проведение ремонта составляют 450 ч, работы тарифицируются 5 разрядом (часовая ставка — 140 руб.), дополнительная заработная плата составляет 9,3% к основной, отчисления по единому социальному налогу — 26,2%. Стоимость материалов, сумма накладных расходов составляют соответственно 50 и 350% к основной заработной плате.	ОПК3 В3, ОПК3 У2, ОПК3 В3, ПК2 В3, ПК2 У2, ПК2 В3, ПК6 В1
54.	Задача 25. Определить и списать сумму потерь от брака по исправлению продукции основного производства, если расходы по исправлению брака составили: <ul style="list-style-type: none"> • стоимость основного сырья – 1000 руб. • стоимость покупных полуфабрикатов – 200 руб. • ЗП работников, исправляющих брак – 900 руб. • Страховые взносы от начисленной ЗП – 26 % • экспертиза исправленной продукции, выполненная сторонней организацией – 708 руб. в т.ч. НДС – 18 % 	ОПК3 В3, ОПК3 У2, ОПК3 В3, ПК2 В3, ПК2 У2, ПК2 В3, ПК12 У1, ПК12 В1

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
(ЭКЗАМЕН)
6 семестр**

№	*Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов
1.	Принципы организации заработной платы в современных условиях. Способы регулирования оплаты труда персонала в условиях рыночной экономики.	ПК2 33
2.	Характеристика форм и систем оплаты труда. Условия применения различных форм и систем оплаты труда на предприятиях.	ПК2 33
3.	Современные системы стимулирования труда и опыт их использования на предприятиях сферы услуг. Характеристика надбавок и доплат к основной заработной плате. Системы премирования и характеристика их элементов.	ПК2 33
4.	Понятие планирования деятельности предприятия, цели и задачи планирования. Отличительные особенности планирования деятельности предприятия в современных условиях. Классификация показателей деятельности предприятия.	ПК2 34, ОПК3 31
5.	Принципы планирования. Методы планирования. Структура планов предприятия. Основные этапы планирования деятельности предприятия.	ПК2 34
6.	Текущий план предприятия и его связь с перспективным планированием. Особенности текущего планирования на предприятиях сферы услуг.	ПК2 34, ОПК3 31
7.	Показатели текущего плана предприятия. Требования, предъявляемые к разработке текущего плана предприятия. Структура разделов текущего плана предприятия. Характеристика взаимосвязей отдельных разделов текущего плана предприятия.	ОПК3 32, ПК2 34
8.	Цели и задачи плана маркетинга. Стратегии маркетинга и их отличительные особенности. Роль плана маркетинга в текущем планировании деятельности предприятия. Связи плана маркетинга с другими разделами текущего плана предприятия.	ПК2 34
9.	Структура плана маркетинга. Система показателей плана маркетинга.	ПК2 34
10.	Содержание оперативного плана маркетинга и порядок его разработки. Бюджет маркетинга и порядок его планирования.	ОПК3 32, ПК2 34
11.	Цели и задачи плана реализации работ, услуг, продукции. Значение плана реализации работ, услуг, продукции и его место в текущем плане предприятия.	ПК2 34, ОПК3 31
12.	Порядок планирования объемов реализации услуг, работ, продукции по сегментам рынка, регионам, по видам услуг и формам обслуживания	ПК2 34, ОПК3 31
13.	Цели и задачи инвестиционного плана. Порядок разработки инвестиционного плана предприятия. Классификация инвестиций. Показатели, характеризующие эффективность мероприятий, связанных с использованием инвестиций.	ПК2 34
14.	Методики расчета эффективности организационно-технических мероприятий.	ПК2 34
15.	Цели и задачи плана производства (деятельности). Роль плана	ПК2 34

	производства (деятельности) в текущем планировании. Структура плана производства (деятельности).									
16.	План использования производственной мощности предприятия. Методики расчета производственной мощности предприятия. Порядок планирования производственной программы предприятия.	ПК2 34, ПК2 31, ПК2 32								
17.	Планирование численности персонала предприятия. Планирование фондов заработной платы по категориям персонала.	ПК2 34, ПК2 31, ПК2 32, ПК2 33								
18.	Планирование потребности в материально-энергетических ресурсах.	ПК2 34, ПК2 31, ПК2 32, ПК2 33								
19.	Цели и задачи планирования себестоимости услуг, работ, продукции. Классификация затрат на предприятии. Порядок калькулирования себестоимости услуг, работ, продукции	ПК2 34, ОПК3 32								
20.	Порядок планирования сметы затрат. Пути снижения себестоимости услуг, работ, продукции	ПК2 34, ОПК3 32								
21.	Задачи и содержание финансового плана предприятия	ПК2 34								
22.	Характеристика доходов и поступлений средств предприятия. Характеристика расходов и отчислений средств	ПК2 34								
23.	Планирование потребности в оборотном капитале.	ПК2 34								
24.	Показатели финансового состояния предприятия.	ПК2 34, ОПК3 32								
25.	Прибыль и рентабельность как основные показатели финансового результата деятельности предприятия. Основные пути увеличения прибыли и повышения рентабельности предприятия.	ПК2 34, ОПК3 32								
26.	Задача 1. Труд работника V разряда (Тс – 63 руб.) оплачивается по повременно-премиальной системе. Премия в размере 30% заработной платы начисляется при условии выполнения нормированного задания. В течение месяца работник отработал 176 часов, выполнил объем работ по ремонту на 193,6 нормо-часа. Определить сумму заработной платы за месяц.	ПК2 33, ПК2 У3								
27.	Задача 2. Рабочий-сдельщик IV разряда (Тс – 54 руб.) изготовил за месяц (22 смены по 8 часов) – 770 деталей при Н _{вр} . На одну деталь 15 мин. Работа тарифицируется по V разряду (Тс – 68 руб.). Определить процент выполнения нормы (П _{в. н.}) и сдельную заработную плату и удельный вес тарифа в сдельной заработной плате.	ПК2 33, ПК2 У3								
28.	Задача 3. Труд рабочего оплачивается по сдельно-прогрессивной системе, исходная база для начисления прогрессивных доплат 108% выполнения норм выработки (Н _{выр}). Расценка за продукцию, произведенную сверх исходной нормы, увеличивается на 50%. Рассчитать общую сумму заработной платы рабочего, если часовая тарифная ставка, соответствующая разряду работ, равна 75 руб., за 22 рабочих дня по 8 часов рабочий выполнил работы объемом 203,3 нормо-часа.	ПК2 33, ПК2 У3								
29.	Задача 4. Определить размер заработной платы каждого члена бригады, если сдельная расценка за изделие — 350,0 руб., выпуск изделий — 510 ед., премия составляет 15 % от сдельного заработка. Остальные исходные данные представлены в табл. 1. Распределению подлежат сдельный заработок.	ПК2 33, ПК2 У3								
	<i>Таблица 1</i>									
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Порядковый номер рабочего</th> <th style="width: 15%;">Разряд</th> <th style="width: 25%;">Часовая ставка, руб.</th> <th style="width: 35%;">Фонд рабочего времени за месяц, ч</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">II</td> <td style="text-align: center;">80,0</td> <td style="text-align: center;">174</td> </tr> </tbody> </table>	Порядковый номер рабочего	Разряд	Часовая ставка, руб.	Фонд рабочего времени за месяц, ч	1	II	80,0	174	
Порядковый номер рабочего	Разряд	Часовая ставка, руб.	Фонд рабочего времени за месяц, ч							
1	II	80,0	174							

	2	II	80,0	176	
	3	III	95,0	160	
	4	III	95,0	158	
30.	Задача 5. Определить размер заработной платы рабочего при сдельно-премиальной системе оплаты труда, если за месяц изготовлено 100 изделий, расценка за единицу изделий – 180 рублей. Премия за выполнение задания – 25 %, а за каждый процент перевыполнения – 2,4% сдельного заработка. Задание выполнено на 106,9 %.				ПК2 33, ПК2 У3
31.	Задача 6. Рассчитайте заработок рабочего в месяц в процентах от выручки, если процент оплаты труда в пределах плана – 18 %, а сверх плана – 22 % за объем выручки. При плановом показателе – 102000 рублей выручка составила 120200 рублей.				ПК2 33, ПК2 У3
32.	Задача 7. Определить величину заработной платы каждого члена бригады, если выпуск продукции составляет 560 ед., сдельная расценка за единицу изделия — 180,0 руб., премия составляет 40% от сдельного заработка рабочего. Распределению подлежит сдельный заработок. Исходные данные представлены в табл. 1.				ПК2 33, ПК2 У3
	<i>Таблица 1</i>				
	Порядковый номер рабочего	Разряд	Часовая ставка, руб.	Фонд рабочего времени за месяц, ч	
	1	II	62,0	184	
	2	III	74,0	184	
	3	IV	82,0	160	
	4	V	90,0	152	
33.	Задача 8. Определить размер заработной платы рабочего при сдельно-премиальной системе оплаты труда, если за месяц изготовлено 90 изделий, расценка за единицу изделий – 360 рублей. Задание выполнено на 104,0 %. Премия за выполнение задания – 18 %, а за каждый процент перевыполнения – 2 % сдельного заработка.				ПК2 33, ПК2 У3
34.	Задача 9. Рассчитайте размер заработной платы рабочего в месяц, если выручка составила 72800 рублей при плановом показателе – 65000 рублей. Процент оплаты труда в пределах плана – 15 %, а сверх плана – 25 % за объем выручки.				ПК2 33, ПК2 У3
35.	Задача 10. Рассчитать трудоемкость ремонтных работ для обслуживания оборудования, если категория ремонтной сложности — 3,5, количество ремонтов по видам в течение года: ТО — 9, Т — 2, С — 1, трудоемкость ремонтных работ: ТО — 2 ч, Т — 5 ч, С — 10 ч. В процессе установлено 7 ед. оборудования.				ОПК3 32, ОПК3 У2, ОПК3 31, ОПК3 33, ОПК3 В1, ОПК 3 В2
36.	Задача 11. Определить численность вспомогательных рабочих для ремонта оборудования, если установлено 170 ед. оборудования со средним коэффициентом ремонтной сложности — 1,8; 38 ед. оборудования с коэффициентом сложности — 3,2; 25 машин с коэффициентом ремонтной сложности — 5. Норма обслуживания на 1 рабочего 120 условных единиц, режим работы — двухсменный.				ОПК3 32, ОПК3 У2, ОПК3 31, ОПК3 33, ОПК3 В1, ОПК 3 В2
37.	Задача 12. 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.				ПК2 31, ПК2 32, ПК2 34, ПК2 У1, ПК2 В1, ПК2 В2
38.	Задача 13. Определить резерв увеличения выпуска продукции и прибыли от ее реализации, если за счет освоения современной				ПК2 31, ПК2 32, ПК2 34,

	технологии трудоемкость единицы изделия снизится на 0,5 ч, численность рабочих — 30 чел., продолжительность рабочей смены — 8 ч, число рабочих дней в квартале — 65 дн., базовая трудоемкость единицы изделия — 6 ч, цена за единицу изделия — 675 руб., прибыль в расчете на единицу изделия — 92 руб.	ПК2 У1, ПК2 В1, ПК2 В2
39.	Задача 14. Определить процент повышения производительности труда рабочих и величину выработки в планируемом периоде, если в результате реализации стратегии снижения издержек (внедрения современного оборудования) обеспечивается снижением трудоемкости изделия на 15%. Выработка на одного рабочего в отчетном периоде — 300 ед.	ПК2 31, ПК2 32, ПК2 34, ПК2 У1, ПК2 В1, ПК2 В2
40.	Задача 15. В результате реализации стратегии внедрения новшеств (совершенствование технологии производства) трудоемкость изделия снизилась на 9,5%. Определить возможный выпуск изделий в год, если трудоемкость до проведения мероприятий составляла 12 ч, плановый фонд рабочего времени — 1800 ч, на предприятии работает 45 основных рабочих.	ПК2 31, ПК2 32, ПК2 34, ПК2 У1, ПК2 В1, ПК2 В2
41.	Задача 16. За счет освоения прогрессивной технологии расход материалов на единицу изделия снизился на 0,25 м, норма расхода материалов на единицу изделия до внедрения новой технологии составляли 5,25 м, выпуск изделий в год 8000 ед. Затраты на освоение современной технологии составили 55,6 тыс. руб. Цена за единицу изделия — 2000,0 руб., затраты на 1 руб. реализации — 0,83 руб. Определить экономический эффект от внедрения новой технологии и срок окупаемости затрат.	ОПК3 32, ОПК3 У2, ОПК3 31, ПК2 31, ПК2 32, ПК2 34, ПК2 У1, ПК2 В1, ПК2 В2
42.	Задача 17. За счет освоения прогрессивной технологии расход материалов на единицу изделия снизился на 0,18 м, норма расхода материалов на единицу изделия составляет 3 м, выпуск изделий — 3200 ед. в год. Затраты на освоение современной технологии — 39,7 тыс. руб. Цена за единицу изделия — 1560 руб., прибыль на 1 руб. реализации продукции — 0,15 руб. Определить экономический эффект и срок окупаемости затрат.	ОПК3 32, ОПК3 У2, ОПК3 31, ПК2 31, ПК2 32, ПК2 34, ПК2 У1, ПК2 В1, ПК2 В2
43.	Задача 18. Определить возможное сокращение численности рабочих в бригаде и рост производительности труда, если планируется за счет внедрения современного оборудования снизить трудоемкость единицы изделия с 1,8 до 1,5 ч; планируемый выпуск изделий в год — 6800 ед.; полезный фонд рабочего времени одного среднесписочного рабочего в отчетном году — 1800 ч; средний процент выполнения норм выработки — 110%; численность рабочих в отчетном периоде — 7 чел. По сравнению с отчетным периодом выпуск изделий возрастет на 5%.	ОПК3 32, ОПК3 У2, ОПК3 31, ПК2 31, ПК2 32, ПК2 33, ПК2 34, ПК2 У1, ПК2 В1, ПК2 В2
44.	Задача 19. Определить явочное и списочное число рабочих, если планируемый годовой выпуск изделий составляют 7680 ед.; число рабочих дней в году — 256; продолжительность рабочей смены — 8 ч; число дней неявок на работу в среднем на одного рабочего в соответствии с балансом рабочего времени на планируемый год — 29 дн.; трудоемкость единицы изделия — 4 ч.	ОПК3 32, ОПК3 У2, ОПК3 31, ПК2 31, ПК2 32, ПК2 33, ПК2 34, ПК2 У1, ПК2 В1, ПК2 В2
45.	Задача 20. Расчет плановой прибыли и ее распределение. Исходные данные: — объем реализации продукции — 2600 тыс. руб.; — себестоимость продукции — 2200 тыс. руб.;	ОПК3 32, ОПК3 У2, ОПК3 31, ПК2 31, ПК2 32,

	<p>— прибыль от прочей реализации — 200 тыс. руб.;</p> <p>— среднегодовая стоимость имущества предприятия — 800 тыс. руб.;</p> <p>— общий фонд заработной платы с начислениями — 1100 тыс. руб.;</p> <p>— численность персонала — 15 чел.;</p> <p>— льгот по налогу предприятие не имеет;</p> <p>— в резервный фонд направляется 10% балансовой прибыли, на накопление и потребление соответственно 60 и 40% чистой прибыли предприятия.</p> <p>Структуру и размер плановых выплат принять в соответствии с Налоговым кодексом РФ.</p>	ПК2 33, ПК2 34, ПК2 У1, ПК2 В1, ПК2 В2
46.	<p>Задача 21. Определить изменение прибыли в стоимостном выражении и в процентах, если планируется увеличить условно-постоянные расходы в себестоимости на 5%, выпуск продукции увеличить на 12%, цену за единицу изделия увеличить на 10%. В базовом периоде величина условно-постоянных расходов в себестоимости продукции — 768,0 тыс. руб., переменные расходы в расчете на единицу изделия — 1166 руб., цена за единицу изделия — 1700 руб.</p>	ОПК3 32, ОПК3 У2, ОПК3 31, ПК2 31, ПК2 32, ПК2 33, ПК2 34, ПК2 У1, ПК2 В1, ПК2 В2
47.	<p>Задача 22. Определить критический объем услуг и объем, необходимый для получения прибыли в размере 90 000 руб., если условно-постоянные расходы в себестоимости услуг — 378 000 руб., удельные переменные расходы — 160 руб., цена за единицу услуги — 220 руб.</p>	ОПК3 32, ОПК3 У2, ОПК3 31, ПК2 31, ПК2 32, ПК2 33, ПК2 34, ПК2 У1, ПК2 В1, ПК2 В2
48.	<p>Задача 23. Определить планируемую цену за единицу изделия, если условно-постоянные расходы в себестоимости продукции — 260 000 руб., удельные переменные расходы — 620 руб., планируемая прибыль составит — 150 000 руб., планируемый выпуск продукции — 850 ед.</p>	ОПК3 32, ОПК3 У2, ОПК3 31, ПК2 31, ПК2 32, ПК2 33, ПК2 34, ПК2 У1, ПК2 В1, ПК2 В2
49.	<p>Задача 24. Определить изменение прибыли в стоимостном выражении и в процентах по сравнению с базовым периодом при следующих исходных данных: величина условно-постоянных расходов в себестоимости продукции — 5440,0 тыс. руб., выпуск продукции — 8000 ед., переменные расходы в расчете на единицу изделия — 1620 руб., цена за единицу изделия — 2500 руб. В отчетном периоде выпуск продукции возрос на 8%, цена за единицу изделия снизилась на 2%</p>	ОПК3 32, ОПК3 У2, ОПК3 31, ПК2 31, ПК2 32, ПК2 33, ПК2 34, ПК2 У1, ПК2 В1, ПК2 В2
50.	<p>Задача 25. Цена единицы изделия составляет 6,5 тыс. руб., заработная 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</p>	ОПК3 32, ОПК3 У2, ОПК3 31, ПК2 31, ПК2 32, ПК2 33, ПК2 34, ПК2 У1, ПК2 В1, ПК2 В2

ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ (Шкалы оценивания)

Результаты выполнения обучающимся заданий на зачете оцениваются по шкале на экзамене - по пятибалльной шкале.

В основе оценивания лежат критерии порогового и повышенного уровня характеристик компетенций или их составляющих частей, формируемых на учебных занятиях по дисциплине **Организация и планирование деятельности предприятий сервиса** (Таблица 2.5 рабочей программы дисциплины).

«Отлично» (5) – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» (4) – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» (3) – оценка соответствует пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

«Неудовлетворительно» (2) – оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

«Рязанский государственный университет имени С.А. Есенина»

Утверждаю:

Декан

физико-математического
факультета



Н.Б. Федорова

«31» августа 2020 г.

Аннотация рабочей программы дисциплины

**Организация и планирование деятельности
предприятий сервиса**

Направление подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)
Сервис в индустрии моды и красоты

Квалификация
бакалавр

Форма обучения
очная

Рязань 2020

1. Цель освоения дисциплины

Целями освоения учебной дисциплины **Организация и планирование деятельности предприятий сервиса** является формирование у студентов компетенций в процессе приобретения теоретических знаний и практических навыков для эффективной организации деятельности предприятий сервиса, решения проблем сервисного обслуживания клиентов, оптимизации управления качеством услуг, организации оплаты труда, методики расчета плановых показателей деятельности, особенности бизнес-планирования в сфере услуг, а также получения теоретических знаний и практических навыков в области планирования деятельности предприятий сервиса

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина относится к базовой части Блока 1.

Дисциплина изучается на 3 курсе (5 и 6 семестр).

3. Трудоемкость дисциплины:

10 зачетных единиц, 360 академических часов.

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ п/п	Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать	Уметь	Владеть
1	2	3	4	5	6
1.	ОПК-3	готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	организацию и планирование процессов сервиса с учетом требований потребителя; основные экономические показатели, характеризующие деятельность предприятия; принципы управления трудовым коллективом на предприятиях сервиса	формулировать цели, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах; использовать полученные знания и навыки при разработке основных направлений деятельности предприятия и оценке эффективности результатов деятельности	навыками выполнения работ по организационному обеспечению технологических процессов в сервисе; приемами выбора ресурсов и технических средств, для реализации процесса сервиса и продвижения услуг; общими закономерностями экономической организации производства
2.	ПК-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	роль и место контактной зоны в организации деятельности предприятия сервиса; системы организации контактной зоны предприятия сервиса; формы обслуживания клиентов, достоинства и недостатки тех или иных форм и методов	анализировать и организовывать работу «контактной зоны» сервисного предприятия	методами организации работы исполнителей в контактной зоне

			обслуживания населения		
3.	ПК-2	готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	организацию основных и вспомогательных цехов и обслуживающих хозяйств предприятия; принципы и технологию организации производственного процесса в пространстве и во времени; основы организации и нормирования труда, организацию заработной платы на предприятии; принципы, методы и технологию планирования производственной деятельности; основы бизнес-планирования;	прогнозировать спрос и предложение на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса; составлять краткосрочные планы сервисной деятельности; организовывать производственный процесс в пространстве и во времени; оценить целесообразность использования той или иной системы оплаты труда, системы премирования для конкретной категории персонала	методами прогнозирования спроса и предложения на услуги; методами планирования деятельности; методами нормирования труда и расчета заработной платы; методами организации производственного процесса в пространстве и во времени
4.	ПК-6	готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	структуру сервисной деятельности и основные протекающие в нем процессы; технологии процесса сервиса, ресурсы и технические средства для его реализации; основные тенденции и закономерности развития организации производства и сервисной деятельности; принципы и задачи реализации современного технологического обеспечения предприятий сервиса	определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг; разрабатывать технологии процесса сервиса; выбирать ресурсы и технические средства для его реализации	умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом социальных факторов; приемами разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя
5.	ПК-12	готовность к осуществлению контроля качества	принципы организации системы менеджмента	дать оценку состояния организации контроля качества	навыками учета специфики сферы услуг при расчете показателей,

		процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	качества, пути и способы достижения наивысших показателей и контроля качества услуг (продукции); критерии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов в области сервиса	услуг, продукции на конкретном предприятии, выявить факторы, которые повлияли на сложившийся уровень качества услуг, продукции; использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации параметров технологического процесса и используемых материальных ресурсов	характеризующих качество услуг, продукции, качество обслуживания населения
--	--	-------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------

5. Форма промежуточной аттестации и семестр (ы) прохождения

Экзамен (5 и 6 семестр).

Курсовая работа (6 семестр)

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий.