


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
«30» августа 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

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, 2018 г.

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения учебной дисциплины **Проектирование процесса оказания услуг** является формирование у студентов компетенций в процессе получения студентами комплексного представления о проектировании процесса оказания услуг, освоения методов проектирования процесса оказания услуг, выработки практических навыков расчета плановых показателей деятельности предприятий сервиса

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА.

2.1. Учебная дисциплина ФТД.1 **Проектирование процесса оказания услуг** относится к факультативам

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

- *Сервисная деятельность*
- *Управление качеством*

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

- *Производственная практика*

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 общекультурных (ОК) (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-2	готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	особенности предприятий сервиса, определяющие подход к проектированию процесса оказания услуг; основные принципы, задачи и особенности проектирования процесса оказания услуг; виды, типы и функции предприятий сервиса; основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятия; требования к проектируемым процессам оказания услуг, контактной зоне предприятия сервиса	разрабатывать производственные процессы предприятий сервиса различного типа	навыками разработки и организации процесса оказания различных видов и форм услуг
2.	ОПК-3	готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	структуру, принципы, методы проектирования и направления совершенствования процесса оказания услуг; структуру сервисного предприятия, цели и задачи его подразделений; основы расчета параметров сервисного предприятия и подходы к планировке его зон и участков	выбирать оборудование и оптимальные организационно-технологические решения; обосновать и разрабатывать технологии процесса сервис, выбор ресурсов и технических средств для его реализации	навыками расчета цехов и участков, вспомогательных и бытовых помещений предприятий отрасли;
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	порядок проектирования, реконструкции и технического переоснащения предприятия; методику расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих, количества оборудования	проектировать возможные пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса; рассчитывать производственную программу сервисного предприятия, проектные мощности сервисного предприятия, ресурсное обеспечение процесса оказания услуг;	навыками выполнения планов размещения структурных подразделений предприятий с учетом производственных и других требований

2.5 КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ

КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ						
НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ: Проектирование процесса оказания услуг						
Цель дисциплины	формирование у студентов компетенций в процессе получения студентами комплексного представления о проектировании процесса оказания услуг, освоения методов проектирования процесса оказания услуг, выработки практических навыков расчета плановых показателей 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-2	готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Знать особенности предприятий сервиса, определяющие подход к проектированию процесса оказания услуг; основные принципы, задачи и особенности проектирования процесса оказания услуг; виды, типы и функции предприятий сервиса; основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятия; требования к проектируемым процессам оказания услуг, контактной зоне предприятия сервиса; Уметь разрабатывать производственные процессы предприятий сервиса различного типа Владеть навыками разработки и организации процесса оказания различных видов и форм услуг	Путем проведения лекционных, семинарских занятий и лабораторных работ, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельных работ.	Тестирование, ИДЗ, реферат, зачет	<p>Пороговый Знает особенности предприятий сервиса, определяющие подход к проектированию процесса оказания услуг; основные принципы, задачи и особенности проектирования процесса оказания услуг; виды, типы и функции предприятий сервиса; основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятия; требования к проектируемым процессам оказания услуг, контактной зоне предприятия сервиса</p> <p>Повышенный Умеет самостоятельно разрабатывать производственные процессы предприятий сервиса различного типа; разрабатывать и организовывать процессы оказания различных видов и форм услуг</p>	
ОПК-3	готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом	Знать структуру, принципы, методы проектирования и направления совершенствования процесса оказания услуг; структуру сервисного предприятия, цели и задачи его подразделений; основы расчета	Путем проведения лекционных, семинарских занятий и лабораторных работ, применения новых образовательных	Тестирование, ИДЗ, реферат, зачет	<p>Пороговый Знает структуру, принципы, методы проектирования и направления совершенствования процесса оказания услуг; структуру сервисного предприятия, цели и задачи его подразделе-</p>	

	требований потребителя	параметров сервисного предприятия и подходы к планировке его зон и участков; Уметь выбирать оборудование и оптимальные организационно-технологические решения; обосновать и разрабатывать технологии процесса сервис, выбор ресурсов и технических средств для его реализации Владеть навыками расчета цехов и участков, вспомогательных и бытовых помещений предприятий отрасли;	технологий, организации самостоятельных работ.		ний; основы расчета параметров сервисного предприятия и подходы к планировке его зон и участков Умеет выбирать оборудование и оптимальные организационно-технологические решения; обосновать и разрабатывать технологии процесса сервис, выбор ресурсов и технических средств для его реализации Повышенный Способен самостоятельно произвести расчет цехов и участков, вспомогательных и бытовых помещений предприятий отрасли
--	------------------------	---	--	--	---

Профессиональные компетенции:

КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенций
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
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 порядок проектирования, реконструкции и технического переоснащения предприятия; методику расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих, количества оборудования Уметь проектировать возможные пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса; рассчитывать производственную программу сервисного предприятия, проектные мощности сервисного предприятия, ресурсное обеспечение процесса оказания услуг; Владеть навыками выполнения планов размещения структурных подразделений предприятий с учетом производственных и других требований	Путем проведения лекционных, семинарских занятий и лабораторных работ, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельных работ.	Тестирование, ИДЗ, реферат, зачет	Пороговый Знает порядок проектирования, реконструкции и технического переоснащения предприятия; методику расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих, количества оборудования Повышенный Способен самостоятельно проектировать возможные пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса; рассчитывать производственную программу сервисного предприятия, проектные мощности сервисного предприятия, ресурсное обеспечение процесса оказания услуг; выполнить планы размещения структурных подразделений предприятий с учетом производственных и других требований

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр	
		№ 6	
		часов	
1	2	3	
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	36	36	
В том числе:			
Лекции (Л)	18	18	
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)	18	18	
Лабораторные работы (ЛР)			
Самостоятельная работа студента (всего)	36	36	
В том числе	-	-	
<i>СРС в семестре:</i>	36	36	
Курсовая работа	КП		
	КР		
<i>Другие виды СРС:</i>			
Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями)	9	9	
Выполнение индивидуальных домашних заданий	10	10	
Подготовка реферата	4	4	
Подготовка к тестированию	4	4	
Подготовка к зачету	9	9	
<i>СРС в период сессии</i>			
Вид промежуточной аттестации	зачет (З),	+	+
	экзамен (Э)		
ИТОГО: Общая трудоемкость	часов	72	72
	зач. ед.	2	2

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
6	1.	Основы процесса проектирования	Этапы проектного процесса. Проектирование как творческий процесс. Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятий в сфере сервиса. Управление процессом проектирования. Пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса. Основные варианты организации системы сервиса. Функции предприятий сервиса и их служб
6	2.	Проектирование услуг	Проектирование изделий и услуг: сходства и различия. Комплексный подход к проектированию. «Новизна» услуг. Этапы, принципы и процесс разработки услуг. Методы проектирования процесса оказания услуг. Оптимальное проектирование процессов оказания услуг.
6	3.	Типы процессов	Производственный процесс и его структура. Принципы рациональной организации производственного процесса. Типы процессов и типы производства. Техничко-экономическая характеристика типов производства. Особенности стратегии процесса в сервисе.
6	4.	Организация основных производственных процессов	Виды производственных процессов. Организация производственных процессов в пространстве и во времени. Характеристика типов организации производства. Методы организации производства. Принципы рационализации процессов.
6	5.	Производственный цикл	Ритм производства и производственный цикл. Норма времени на операцию. Операционный цикл. Технологический цикл. Производственный цикл.
6	6.	Основы расчета производственной программы предприятий сервиса	Методика расчета объема работ. Расчет производственной мощности предприятия. Расчет численности рабочих и служащих.
6	7.	Проектирование поточного и автоматизированного производства	Методы организации производственных процессов. Сущность теории поточного производства. Расчет параметров поточного производства работ. Проектирование поточного производства и его эффективность. Автоматизация производственных процессов
6	8.	Проектирование процессов оказания услуг по маркетинговым и технико-экономическим критериям	Управление спросом и предложением в сфере сервиса. Применение теории массового обслуживания к согласованию спроса и предложения услуг. Обеспечение высокого качества услуг при проектировании их процессов. Проблемы обеспечения производительности процесса оказания услуги и повышение эффективности при их проектировании.
6	9.	Порядок согласования проектной документации и сертификация процессов оказания услуг	Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса. Методика сертификации услуг.

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
6	1.	Основы процесса проектирования	2		2	4	8	1-2 неделя ИДЗ
	2.	Проектирование услуг	2		2	4	8	3-4 неделя ИДЗ
	3.	Типы процессов	2		2	4	8	5-6 неделя ИДЗ
	4.	Организация основных производственных процессов	2		2	3	8	7-8 неделя ИДЗ
	5.	Производственный цикл	2		2	6	8	9-10 неделя Реферат, тестирование, ИДЗ
	6.	Основы расчета производственной программы предприятий сервиса	2		2	3	8	11-12 неделя ИДЗ
	7.	Проектирование поточного и автоматизированного производства	2		2	3	8	13-14 неделя ИДЗ
	8.	Проектирование процессов оказания услуг по маркетинговым и технико-экономическим критериям	2		2	3	8	15-16 неделя ИДЗ
	9.	Порядок согласования проектной документации и сертификация процессов оказания услуг	2		2	6	8	17-18 неделя Реферат, тестирование, ИДЗ
		Разделы дисциплины № 1-9					36	Зачет
		ИТОГО за семестр	18		18	36	216	

2.3 ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ не предусмотрен

2.3.КУРСОВЫЕ РАБОТЫ не предусмотрены.

3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

3.1. Виды СРС

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды СРС	Всего часов
1	2	3	4	5
6	1.	Основы процесса проектирования	1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Выполнение индивидуальных домашних заданий 3. Подготовка к зачету	1 2 1
	2.	Проектирование услуг	1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Выполнение индивидуальных домашних заданий 3. Подготовка к зачету	1 2 1
	3.	Типы процессов	1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Выполнение индивидуальных домашних заданий 3. Подготовка к зачету	1 2 1
	4.	Организация основных производственных процессов	1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Выполнение индивидуальных домашних заданий 3. Подготовка к зачету	1 1 1
	5.	Производственный цикл	1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Подготовка реферата 3. Подготовка к тестированию 4. Подготовка к зачету	1 2 2 1
	6.	Основы расчета производственной программы предприятий сервиса	1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Выполнение индивидуальных домашних заданий 3. Подготовка к зачету	1 1 1
	7.	Проектирование поточного и автоматизированного производства	1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Выполнение индивидуальных домашних заданий 3. Подготовка к зачету	1 1 1
	8.	Проектирование процессов оказания услуг по маркетинговым и технико-экономическим критериям	1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Выполнение индивидуальных домашних заданий 3. Подготовка к зачету	1 1 1
	9.	Порядок согласования проектной документации и сертификация процессов оказания услуг	1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Подготовка реферата 3. Подготовка к тестированию 4. Подготовка к зачету	1 2 2 1
ИТОГО в семестре:				36

3.2. График работы студента

Семестр № __б__

Форма оценочного средства*	Условное обозначение	Номер недели																	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Тестирование письменное, компьютерное	ТСп, ТСк	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	+
Индивидуальные домашние задания	ИДЗ	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+
Реферат	Реф	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+

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

Примерные вопросы по индивидуальным домашним заданиям

1. Перечислите производственный состав и назначение цехов и участков, входящих в состав предприятия
2. Что влияет на распределение объема услуг предприятий индустрии моды и красоты?
3. Вывести формулу мощности швейного предприятия сервиса, выраженную в численности рабочих швейного цеха
4. Дайте характеристику проектируемого салона в соответствии с категорией предприятия
5. Приведите перечень операций, выполняемых в салоне в соответствии с категорией предприятия
6. Перечислите зоны, условно выделяемых в салоне
7. Дайте краткую характеристику проектируемого салона в соответствии с категорией предприятия
8. В чем заключается методика проектирования салонов и приемных пунктов швейных предприятий сервиса различных категорий
9. Перечислите факторы, влияющие на расстановку оборудования в салоне
10. На чем основывается распределение суточного выпуска по ассортименту и видам услуг?
11. Какие материалы используются при изготовлении моделей и полуфабрикатов и изготовлении индивидуальных заказов?
12. Что является исходными данными для проектирования раскройного цеха или участка раскроя настилами?
13. Какие факторы оказывают влияние на выбор способа хранения материалов?
14. Как способ хранения материалов влияет на выбор средств транспортирования и складирования материалов?
15. Какие основные функциональные процессы выделяют в подготовительном производстве?
16. На чем основан расчет площади для каждой группы работающих?
17. В чем заключается расчет площади экспериментального цеха по укрупненным показателям
18. Как размещаются модельно-конструкторские и технологические группы?

Примерные темы рефератов

Перед выполнением контрольной работы студенты должны изучить теоретический и методический материал по указанной тематике. Ответы на вопросы должны быть четкими и при необходимости сопровождаться схемами, рисунками и таблицами.

1. Общая характеристика процесса оказания услуг.
2. Характеристика швейных различных предприятий индустрии моды.
3. Производственный состав различных предприятий индустрии моды.
4. Структура производственного процесса изготовления и ремонта одежды в различных предприятиях индустрии моды.
5. Основные требования к размещению цехов и производственных участков предприятий индустрии моды.
6. Характеристика взаимосвязи цехов и производственных участков различных предприятий индустрии моды.
7. Характеристика основных этапов проектирования предприятий индустрии моды.
8. Содержание технологической части проекта.

9. Основные этапы технико-экономического обоснования целесообразности проектирования, реконструкции и технического переоснащения предприятий индустрии моды.

10. Исходные данные для расчета производственной программы предприятия индустрии моды.

11. Расчет производственной программы и численности рабочих предприятий индустрии моды.

12. Задачи салонов различных предприятий индустрии моды.

13. Технологические операции процесса обслуживания в салонах различных предприятий индустрии моды.

14. Исходные данные для проектирования салонов различных предприятий индустрии моды.

15. Расчет численности работающих, количества оборудования и площади салонов.

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	Алхименкова, Л. В. Предварительный расчет швейных потоков [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Л. В. Алхименкова ; Уральская гос. архитектурно-художественная академия. - Екатеринбург : Архитектон, 2015. - 32 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=45541 (дата обращения: 26.08.2018.)	1-9	6	ЭБС	
2	Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — 8-е изд. — М.: Дашков и К°, 2014. — 448 с. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=415588 (дата обращения: 26.08.2018.)	1-9	6	ЭБС	
3	Воронкова Т. Ю. Проектирование швейных предприятий [Электронный ресурс] : технологические процессы пошива одежды на предприятиях сервиса: учебное пособие / Т. Ю. Воронкова. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=251389 (дата обращения: 26.08.2018.)	1-9	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
2	Гайнутдинов, Э. М. Производственный менеджмент [Электронный ресурс] : учебное пособие / Э. М. Гайнутдинов, Л. И. Поддерегина. - Минск : Вышэйшая школа, 2010. - 320 с. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119700 (дата обращения: 22.08.2018).	1-9	6	ЭБС	
2	Ермаков, А. С. Оборудование швейных предприятий [Текст] : учебник / А. С.Ермаков. - М. : ПрофОбрИздат: ИРПО, 2002. - 426 с	1-9	6	4	
3	Производственный менеджмент . [Электронный ресурс] : учебное пособие / С. Ю. Ягудин, М. М. Романова, С. А. Орехов, В. И. Кузнецов. - М. : Евразийский открытый институт, 2011. - 181 с. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90462 (дата обращения: 22.08.2018).	1-9	6	ЭБС	
4	Франц, В. Я. Оборудование швейного производства [Текст] : учебник / В. Я. Франц. - М. : Академия, 2002. - 448 с.	1-9	6	4	

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: 15.08.2018).
2. Znanium.com [Электронный ресурс] : электронная библиотека. - Доступ к полным текстам по паролю. - Режим доступа: <http://znanium.com> (дата обращения: 08.07.2018).

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

1. AUP.Ru [Электронный ресурс] : административно-управленческий портал. – Режим доступа: <http://www.aup.ru>, свободный (дата обращения: 15.08.2018).
2. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Доступ зарегистрированным пользователям по паролю. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> (дата обращения: 10.08.2018).
3. Openbusiness.ru [Электронный ресурс] : российский портал бизнес-планов, руководств и франшиз. – Режим доступа: <http://www.openbusiness.ru>, свободный (дата обращения: 15.08.2018).
4. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>, свободный (дата обращения: 15.08.2018).
5. Сервис PLUS [Электронный ресурс] : научный журнал, специализирующийся на проблемах сервиса. – Режим доступа: www.philosoph.ru, свободный (дата обращения: 15.08.2018).
6. Сервис в России и за рубежом [Электронный ресурс] : сетевой научный журнал. – Режим доступа: <http://electronic-journal.rguts.ru>, свободный (дата обращения: 15.08.2018).
7. Экономика и управление на предприятии [Электронный ресурс] : научно-образовательный портал. – Режим доступа: <http://eup.ru>, свободный (дата обращения: 15.08.2018).

8. Экономика. Социология. Менеджмент [Электронный ресурс] : федеральный образовательный портал. – Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru>, свободный (дата обращения: 15.08.2018).

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

- специализированные лекционные аудитории, оборудованные видеопроекторным 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	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.
Семинарские занятия	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.
Реферат	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.
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

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 №Tr000043844 от 22.09.15г.);
2. Антивирус Kaspersky Endpoint Security (договор №14/03/2018-0142 от 30/03/2018г.);
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)

11. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ

Приложение 1

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.	Основы процесса проектирования	ОПК-2 ОПК-3 ПК-2	зачет
2.	Проектирование услуг		
3.	Типы процессов		
4.	Организация основных производственных процессов		
5.	Производственный цикл		
6.	Основы расчета производственной программы предприятий сервиса		
7.	Проектирование поточного и автоматизированного производства		
8.	Проектирование процессов оказания услуг по маркетинговым и технико-экономическим критериям		
9.	Порядок согласования проектной документации и сертификация процессов оказания услуг		

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ОПК-2	готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	знать	
		особенности предприятий сервиса, определяющие подход к проектированию процесса оказания услуг	ОПК2 31
		основные принципы, задачи и особенности проектирования процесса оказания услуг;	ОПК2 32
		виды, типы и функции предприятий сервиса;	ОПК2 33
		основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятия;	ОПК2 34
		требования к проектируемым процессам оказания услуг, контактной зоне предприятия сервиса;	ОПК2 35
		уметь	
разрабатывать производственные процессы	ОПК2 У1		

		предприятий сервиса различного типа	
		владеть	
		навыками разработки и организации процесса оказания различных видов и форм услуг	ОПК2 В1
ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	знать	
		структуру, принципы, методы проектирования и направления совершенствования процесса оказания услуг	ОПК-3 31
		структуру сервисного предприятия, цели и задачи его подразделений	ОПК-3 32
		основы расчета параметров сервисного предприятия и подходы к планировке его зон и участков	ОПК-3 33
		уметь	
		выбирать оборудование и оптимальные организационно-технологические решения	ОПК-3 У1
		обосновать и разрабатывать технологии процесса сервис, выбор ресурсов и технических средств для его реализации	ОПК-3 У2
		владеть	
		навыками расчета цехов и участков, вспомогательных и бытовых помещений предприятий отрасли	ОПК-3 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:	
		порядок проектирования, реконструкции и технического переоснащения предприятия;	ПК-2 31
		методику расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих, количества оборудования	ПК-2 32
		уметь:	
		проектировать возможные пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса	ПК-2 У1
		рассчитывать производственную программу сервисного предприятия, проектные мощности сервисного предприятия, ресурсное обеспечение процесса оказания услуг;	ПК-2 У2
		владеть:	
		навыками выполнения планов размещения структурных подразделений предприятий с учетом производственных и других требований	ПК2 В1

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

№	*Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов
1.	Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятий в сфере сервиса.	ОПК2 31, ОПК2 32, ОПК3 31
2.	Основы процесса проектирования. Этапы процесса проектирования Проектирование как творческий процесс. Управление процессом проектирования.	ОПК2 31, ОПК2 32, ОПК3 31
3.	Основные варианты организации системы сервиса. Функции предприятий сервиса и их служб	ОПК2 31, ОПК2 32, ОПК3 31, ОПК-3 32
4.	Проектирование изделий и услуг: сходства и различия. Комплексный подход к проектированию. «Новизна» услуг. Этапы, принципы и процесс разработки услуг.	ОПК2 31, ОПК2 32, ОПК3 31
5.	Охарактеризуйте методы проектирования процесса оказания услуг. Обоснуйте выбор оптимального проектирования процессов оказания услуг.	ОПК2 31, ОПК2 32, ОПК2 У1, ОПК2 В1, ОПК3 31, ОПК3 У1, ОПК3 В1
6.	Понятие и структура производственного процесса	ОПК2 31, ОПК2 У1, ОПК2 В1, ОПК3 31, ОПК3 У1, ОПК3 В1
7.	Охарактеризуйте принципы организации производственных процессов. Параллельность и пропорциональность. Непрерывность процесса выполнения услуги и прямоочность. Ритмичность и гибкость производственных процессов.	ОПК2 31, ОПК2 У1, ОПК2 В1, ОПК3 31, ОПК3 У1, ОПК3 В1
8.	Структура процесса оказания услуги.	ОПК2 31, ОПК3 31, ОПК-3 32
9.	Критерии, влияющие на размещение предприятий и производственного процесса. Размещение предприятий и производственного процесса в сервисе.	ОПК2 31, ОПК2 34, ОПК2 33, ОПК3 31, ОПК-3 32
10.	Продемонстрируйте использование методов решения задачи размещения предприятия сервиса. Метод взвешивания	ОПК2 31, ОПК2 33, ОПК2 У1, ОПК2 В1, ОПК3 31, ОПК3 У1, ОПК3 В1, ПК2

		У1, ПК2 В1
11.	Продемонстрируйте использование методов решения задачи размещения предприятия сервиса. Метод центра гравитации	ОПК2 31, ОПК2 33, ОПК2 У1, ОПК2 В1, ОПК3 31, ОПК3 У1, ОПК3 В1, ПК2 У1, ПК2 В1
12.	Продемонстрируйте использование методов решения задачи размещения предприятия сервиса. Метод критической точки	ОПК2 31, ОПК2 33, ОПК2 У1, ОПК2 В1, ОПК3 31, ОПК3 У1, ОПК3 В1, ПК2 У1, ПК2 В1
13.	Типы процессов в сервисе. Типы производства в сервисе.	ОПК2 31, ОПК2 33, ОПК3 31, ОПК- 3 32
14.	Технико-экономическая характеристика типов производства.	ОПК2 31, ОПК3 31, ПК2 31
15.	Обоснуйте преимущества повышения серийности производства. Охарактеризуйте основные пути повышения серийности производства.	ОПК2 31, ОПК2 34, ОПК2 У1, ОПК2 В1, ОПК3 31, ОПК3 У1, ОПК3 В1
16.	Стратегия процесса в сервисе.	ОПК2 31, ОПК3 31, ОПК- 3 32
17.	Здания и сооружения производственного процесса сервиса. Требования, предъявляемые к зданиям и сооружениям предприятий сервиса.	ОПК2 31, ОПК2 34, ОПК3 31, ОПК- 3 32, ПК2 31
18.	Ритм производства процесса оказания услуг Производственный цикл процесса оказания услуг.	ОПК2 31, ОПК3 31, ПК2 31
19.	Норма времени на операцию процесса оказания услуг. Длительность производственного цикла процесса оказания услуг	ОПК2 31, ОПК3 31, ПК2 31, ПК-2 32
20.	Последовательное движение предметов труда в процессе оказания услуг	ОПК2 31, ОПК3 31, ПК2 31
21.	Параллельное движение предметов труда в процессе оказания услуг	ОПК2 31, ОПК3 31, ПК2 31
22.	Параллельно-последовательное движение предметов труда в процессе оказания услуг	ОПК2 31, ОПК3 31, ПК2 31
23.	Производственная мощность процесса оказания услуг	ОПК2 31, ОПК3 31, ПК2 31

24.	Основы расчета производственной программы предприятий сервиса. Методика расчета объема работ.	ОПК2 31, ОПК3 31, ОПК-3 33, ПК2 31, ПК-2 32
25.	Основы расчета производственной программы предприятий сервиса. Расчет производственной мощности предприятия.	ОПК2 31, ОПК3 31, ПК2 31
26.	Основы расчета производственной программы предприятий сервиса. Расчет численности рабочих и служащих.	ОПК2 31, ОПК3 31, ПК2 31, ПК-2 32
27.	Нормативные требования при проектировании процесса оказания услуг.	ОПК2 31, ОПК2 35, ОПК3 31, ПК2 31
28.	Управление спросом и предложением в сфере сервиса.	ОПК2 31, ОПК3 31, ПК2 31
29.	Применение теории массового обслуживания к согласованию спроса и предложения услуг.	ОПК2 31, ОПК3 31, ПК2 31, ПК-2 32
30.	Обеспечение высокого качества услуг при проектировании их процессов.	ОПК2 31, ОПК3 31, ПК2 31
31.	Общая характеристика типов предприятий индустрии моды.	ОПК2 31, ОПК2 33, ОПК3 31, ПК2 31
32.	Характеристика производственного состава различных предприятий индустрии моды.	ОПК2 31, ОПК2 34, ОПК3 31, ПК2 31
33.	Характеристика производственного процесса изготовления и ремонта одежды на различных предприятиях индустрии моды.	ОПК2 31, ОПК3 31, ПК2 31
34.	Требования к рациональному размещению цехов и производственных участков предприятий индустрии моды.	ОПК2 31, ОПК3 31, ОПК-3 33, ПК2 31
35.	Характеристика взаимосвязи цехов и производственных участков предприятий индустрии моды.	ОПК2 31, ОПК3 31, ОПК-3 33, ПК2 31
36.	Характеристика структурного размещения цехов и производственных участков различных предприятий индустрии моды.	ОПК2 31, ОПК3 31, ОПК-3 33, ПК2 31
37.	Опишите содержание технологических расчетов различных предприятий индустрии моды. Продемонстрируйте особенности расчета технологических процессов различных цехов и производственных участков швейных предприятий.	ОПК2 31, ОПК2 У1, ОПК2 В1, ОПК3 31, ОПК-3 33, ОПК3 У1, ОПК3 В1, ПК2 31, ПК2 У1, ПК-2 У2, ПК2 В1
38.	Дайте характеристику организационно-технологической структуры процессов подготовки материалов к раскрою.	ОПК2 31, ОПК3 31, ОПК-3 33, ПК2 31
39.	Дайте характеристику организационно-технологической структуры	ОПК2 31,

	процессов серийного и единичного раскроя материалов.	ОПК3 31, ОПК-3 33, ПК2 31
40.	Дайте характеристику форм организации труда закройщиков при индивидуальном раскрое материалов.	ОПК2 31, ОПК3 31, ПК2 31
41.	Дайте характеристику видов хранения и устройств для хранения материалов в подготовительном производстве.	ОПК2 31, ОПК3 31, ОПК-3 33, ПК2 31
42.	Исходные данные для проектирования подготовительного производства.	ОПК2 31, ОПК3 31, ОПК-3 33, ПК2 31
43.	Исходные данные для проектирования раскройного производства.	ОПК2 31, ОПК3 31, ОПК-3 33, ПК2 31
44.	Основные требования к формированию планировочного решения подготовительного производства.	ОПК2 31, ОПК3 31, ОПК-3 33, ПК2 31
45.	Основные требования к формированию планировочного решения раскройного производства.	ОПК2 31, ОПК3 31, ОПК-3 33, ПК2 31
46.	Особенности проектирования различных специализированных производственных участков на предприятиях индустрии моды.	ОПК2 31, ОПК3 31, ОПК-3 33, ПК2 31
47.	Обоснуйте задачи салонов различных предприятий индустрии моды в организации обслуживания.	ОПК2 31, ОПК2 35, ОПК2 У1, ОПК2 В1, ОПК3 31, ОПК3 У1, ОПК3 В1, ПК2 31, ПК2 У1, ПК2 В1
48.	Технологические операции процесса обслуживания и их роль в улучшении качества услуг.	ОПК2 31, ОПК3 31, ПК2 31
49.	Исходные данные для проектирования салонов различных предприятий индустрии моды. Проектирование салонов различных предприятий индустрии моды.	ОПК2 31, ОПК2 35, ОПК3 31, ОПК-3 33, ПК2 31
50.	Оценка качества процесса оказания услуг. Направления совершенствования процесса оказания услуг.	ОПК2 31, ОПК2 35, ОПК3 31, ПК2 31
51.	Задача. Определите планируемую производственную мощность цеха и уровень ее использования. В цехе работают 40 станков, годовой выпуск продукции – 115, 5 тыс. изд., режим работы – двухсменный, продолжительность смены – 8 ч, число рабочих дней в году – 258, регламентированные простои оборудования – 4 % режимного фонда времени, норма времени на обработку одного изделия – 1,2 ч.	ОПК-3 33, ОПК-3 У2, ПК-2 32, ПК-2 У2
52.	Задача. Определите планируемую производственную мощность и фактический объем выпуска продукции. Количество однотипных станков в цехе – 30, норма времени на обработку единицы продукции – 0,6 ч., режим работы – двухсменный, продолжительность смены – 8 ч, регламентированные простои оборудования – 3 % режимного фонда времени, коэффициент использования производственной	ОПК-3 33, ОПК-3 У2, ПК-2 32, ПК-2 У2

	мощности – 0,82, число рабочих дней в году – 255.										
53.	Задача. Фабрика работает в 2 смены, количество станков на начало года – 500. С 1 апреля планируется ликвидировать 60 станков, а 1 июля ввести в действие 50 станков. Число рабочих дней в году – 260, плановый процент простоев на ремонт станка – 5 %, производительность одного станка – 4 м в час, план выпуска продукции – 7500 тыс. м. Рассчитайте производственную мощность фабрики в планируемом периоде и коэффициент ее использования.	ОПК-3 ЗЗ, ОПК-3 У2, ПК-2 З2, ПК-2 У2									
54.	Задача. В цехе работает 50 станков. Годовой выпуск продукции – 102700 изделий, режим работы – двухсменный, продолжительность смены – 8 ч. Число рабочих дней в году – 256, регламентированные простои оборудования – 7 % режимного фонда времени, норма времени на обработку одного изделия – 3,2 ч. В ноябре планируется установить дополнительно 8 станков, в мае – вывести из эксплуатации 15 станков. 1. Определите величину производственной мощности цеха. 2. Рассчитайте выходную и среднегодовую производственные мощности цеха.	ОПК-3 ЗЗ, ОПК-3 У2, ПК-2 З2, ПК-2 У2									
55.	Задача. Определите выходную и среднегодовую производственную мощность предприятия. Производственная мощность завода на начало года 18200 шт. продукции. Планируемый прирост производственной мощности: с 1 апреля – 400 шт., с 1 июля – 340 шт., с 1 ноября – 300 шт. Планируемое выбытие мощности: с 1 июня – 120 шт., с 1 сентября – 180 шт.	ОПК-3 ЗЗ, ОПК-3 У2, ПК-2 З2, ПК-2 У2									
56.	Задача. Планом производства предусмотрено выпустить продукции в количестве 25000 шт. Вся выпущенная продукция будет реализована. Предприятие планирует поквартальное повышение цен на 2 %. Условия оплаты продукции: 70 % поступления денежных средств в текущем месяце, 30 % – в последующем месяце. Производство периодическое, работа организована в одну смену. Цена изделия в базисном году – 802,4 руб. Составить годовой план продажи по месяцам и график ожидаемых поступлений денежных средств по месяцам.	ОПК-3 ЗЗ, ОПК-3 У2, ПК-2 З2, ПК-2 У2									
57.	Задача. Предприятие выпускает изделия А и Б по программе (в табл.). Потери времени по уважительным причинам составят в среднем 10 % от номинального фонда времени, коэффициент выполнения норм выработки – 1,2, количество рабочих дней в году – 300, продолжительность смены – 8 часов. <table border="1" data-bbox="288 1480 1177 1570"> <thead> <tr> <th>Изделия</th> <th>Годовая программа выпуска, шт.</th> <th>Норма штучного времени (ч)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А</td> <td>30 000</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Б</td> <td>50 000</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> <p>Определите: необходимую для предприятия численность основных рабочих на планируемый год.</p>	Изделия	Годовая программа выпуска, шт.	Норма штучного времени (ч)	А	30 000	4	Б	50 000	2	ОПК-3 ЗЗ, ОПК-3 У2, ПК-2 З2, ПК-2 У2
Изделия	Годовая программа выпуска, шт.	Норма штучного времени (ч)									
А	30 000	4									
Б	50 000	2									
58.	Задача. На производственном участке в течение года необходимо обработать 50 тыс. деталей. Сменная норма выработки – 25 деталей, коэффициент выполнения норм – 1,2. Определите численность рабочих на участке, если в году 226 рабочих дней.	ОПК-3 ЗЗ, ОПК-3 У2, ПК-2 З2, ПК-2 У2									
59.	Задача. На заводе выпуск продукции планируется в объеме 60 млн. руб. Выработка в базисном году составила 600 тыс. руб./чел. В плановом году в результате внедрения организационно-технических мероприятий она должна увеличиться на 11,3 %. Определить возможность сокращения численности работников.	ОПК-3 ЗЗ, ОПК-3 У2, ПК-2 З2, ПК-2 У2									
60.	Задача. В 3 квартал выработка продукции на одного работающего составила 5000 руб./чел. В 4 квартале предприятие планирует выпу-	ОПК-3 ЗЗ, ОПК-3 У2, ПК-2 З2, ПК-2 У2									

	стать продукции на сумму 15 млн. руб. и одновременно снизить численность работающих на 80 чел. Определите: выработку на одного работающего в 4 квартале (руб./чел.); планируемый прирост производительности труда (%).															
61.	Задача. В базисном году выпуск продукции составил 750 млн. руб., среднесписочная численность ППП – 150 чел. В плановом году объеме продукции составит 810 млн. руб., производительность труда должна увеличиться на 7 %. Определить производительность труда одного работающего в базисном и планируемом году и плановую численность ППП.	ОПК-3 ЗЗ, ОПК-3 У2, ПК-2 З2, ПК-2 У2														
62.	Задача. На предприятии объем продукции, произведенной в текущем году составил: в стоимостном выражении – 47800 тыс. руб., в натуральном выражении – 50000 тыс. т. Среднесписочная численность ППП – 15000 чел, в том числе: основных рабочих – 40 %, вспомогательных рабочих – 30 %, специалистов и руководителей – 20 %, остальной персонал – 10 %. Годовой 47 действительный фонд рабочего времени одного работающего – 1820 часов, продолжительность рабочего дня – 8 часов. Определить среднегодовую, среднедневную, среднечасовую выработку продукции (в натуральном и стоимостном выражении) на одного работника и на одного основного рабочего.	ОПК-3 ЗЗ, ОПК-3 У2, ПК-2 З2, ПК-2 У2														
63.	Задача. В тресте имеются 2 управления с одинаковой структурой годового объема работ. Первое управление выполнило объем работ собственными силами на 4200 тыс. руб. при общей численности работающих 600 человек. Второе управление выполнило объем работ собственными силами на 4615 тыс. руб. при общей численности работающих 650 человек. Определить, в каком управлении выработка на одного работника выше и на сколько процентов.	ОПК-3 ЗЗ, ОПК-3 У2, ПК-2 З2, ПК-2 У2														
64.	Задача. Предприятие запланировало снижение трудовых затрат на 8 % за счет организационных мероприятий. Выработка базисного года на одного работающего составила 6 850 руб. Определить процент роста выработки и годовую выработку на одного работающего в планируемом году.	ОПК-3 ЗЗ, ОПК-3 У2, ПК-2 З2, ПК-2 У2														
65.	Задача. Рассчитать экономию численности работников и рост производительности труда на планируемый год. Производительность труда в базисном периоде – 9 350 руб./чел., планируемый объем работ – 7300 тыс. руб. Экономия затрат труда по плану технического развития и по 48 увеличению эффективности производства – 12 500 чел./дн. Число рабочих дней по балансу календарного времени – 233.	ОПК-3 ЗЗ, ОПК-3 У2, ПК-2 З2, ПК-2 У2														
66.	Задача. Объем выпускаемой продукции в отчетном году составил 296 млн. руб., а в планируемом году увеличится на 8 %. Численность работающих возрастет на 1 %. Определить, какое задание по росту производительности труда надо предусмотреть в плане, если выработка на одного работающего составила 8500 руб. за отчетный год.	ОПК-3 ЗЗ, ОПК-3 У2, ПК-2 З2, ПК-2 У2														
67.	Задача. Определить величину предусмотренного роста производительности труда и прирост объема продукции (млн. руб. и %) за счет роста производительности труда и численности.	ОПК-3 ЗЗ, ОПК-3 У2, ПК-2 З2, ПК-2 У2														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Показатель</th> <th colspan="2">Годовой выпуск продукции, млн. руб.</th> <th colspan="2">Численность работников, тыс. чел.</th> </tr> <tr> <th>в отчетном году</th> <th>в планируемом году</th> <th>в отчетном году</th> <th>в планируемом году</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Значение</td> <td>134</td> <td>148</td> <td>46</td> <td>48</td> </tr> </tbody> </table>	Показатель	Годовой выпуск продукции, млн. руб.		Численность работников, тыс. чел.		в отчетном году	в планируемом году	в отчетном году	в планируемом году	Значение	134	148	46	48	
Показатель	Годовой выпуск продукции, млн. руб.		Численность работников, тыс. чел.													
	в отчетном году	в планируемом году	в отчетном году	в планируемом году												
Значение	134	148	46	48												
68.	Задача. Трудоемкость изготовления продукции снизилась с 500 чел./ч до 400 чел./ч. Определите процент повышения производитель-	ОПК-3 ЗЗ, ОПК-3 У2, ПК-														

	ности труда в результате экономии рабочего времени.	2 32, ПК-2 У2
69.	Задача. Выработка продукции в час составляет 12 изделий. Трудоемкость после внедрения новой технологии снизится на 20 %. Определите, что произойдет с производительностью труда: 1) останется неизменной; 2) снизится на 20 %; 3) повысится на 25 %; 4) повысится на 20 %. Укажите правильный ответ. Определите выработку продукции после внедрения технологии.	ОПК-3 33, ОПК-3 У2, ПК-2 32, ПК-2 У2
70.	Задача. Определите объем валовой, товарной и реализуемой продукции по следующим данным: стоимость готовых изделий для реализации на сторону – 59,5 тыс. руб.; стоимость оказанных услуг на сторону – 10,5 тыс. руб.; стоимость незавершенного производства: на начало года 15,9 тыс. руб., на конец года – 4,4 тыс. руб.; стоимость (остатки) готовой продукции на складе: на начало года – 13,0 тыс. руб., на конец года – 20,7 тыс. руб.	ОПК-3 33, ОПК-3 У2, ПК-2 32, ПК-2 У2
71.	Задача. Определите объем валовой, товарной и реализуемой продукции по следующим исходным данным: произведено продукции для реализации на сумму 50 тыс. руб., оказано услуг на сторону на сумму 1,5 тыс. руб., произведено полуфабрикатов для реализации на сторону на сумму 0,9 тыс. руб., произведено полуфабрикатов для собственных нужд на сумму 20,2 тыс. руб., остаток инструмента собственного изготовления для своих нужд составил: на начало года – 3,4 тыс. руб., на конец года – 4,8 тыс. руб.	ОПК-3 33, ОПК-3 У2, ПК-2 32, ПК-2 У2
72.	Задача. Определите размер товарной, валовой и реализуемой продукции по следующим данным. В плановом периоде предприятие выпустит изделий А в количестве 500 ед., изделий Б – 800 ед. Цена изделия А – 2,5 тыс. руб., цена изделия Б – 3,2 тыс. руб. Стоимость услуг непромышленного характера, оказанных сторонним организациям – 50 тыс. руб. Остаток незавершенного производства на начало года – 65 тыс. руб., на конец года – 45 тыс. руб. Остатки готовой продукции на складах на начало периода – 75 тыс. руб., на конец периода – 125 тыс. руб.	ОПК-3 33, ОПК-3 У2, ПК-2 32, ПК-2 У2
73.	Задача. Определите размер товарной, валовой и реализуемой продукции по следующим данным. В плановом периоде предприятие выпустит изделий А в количестве 200 ед., изделий Б – 300 ед. Цена изделия А – 1900 руб., цена изделия Б – 2680 руб. Стоимость услуг непромышленного характера, оказанных сторонним организациям – 37500 руб. Остаток незавершенного производства на начало года – 75000 руб., на конец года – 53000 руб. Наряду с основной продукцией произведена тара на сумму 12000 руб., в том числе для отпуска на сторону на сумму 8000 руб.	ОПК-3 33, ОПК-3 У2, ПК-2 32, ПК-2 У2
74.	Задача. Предприятие выпустило продукции на сумму 325,6 тыс. руб., выполнило на сторону работ промышленного характера на 41,15 тыс. руб., изготовило полуфабрикатов на сумму 23,7 тыс. руб., в том числе для собственного производства 80 %. Размер незавершенного производства увеличился на 5 тыс. руб. Вся произведенная продукция реализована. 15 Материальные затраты составляют 40 % от стоимости товарной продукции. Определить размер товарной, валовой, реализованной и чистой продукции.	ОПК-3 33, ОПК-3 У2, ПК-2 32, ПК-2 У2
75.	Задача. В цехе завода три группы станков: А – 5 ед., Б – 11 ед., В – 12 ед. Норма времени на обработку единицы изделия в каждой группе станков соответственно: 0,5 ч; 1,1 ч; 1,5 ч. Определите планируемую производственную мощность цеха, если известно, что режим	ОПК-3 33, ОПК-3 У2, ПК-2 32, ПК-2 У2

	работы двухсменный, продолжительность смены – 8 ч; регламентированные простои оборудования составляют 7 % от режимного фонда времени, число рабочих дней в году – 255.	
--	--	--

ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ (Шкалы оценивания)

Результаты выполнения обучающимся заданий на зачете оцениваются по шкале «зачтено» - «не зачтено».

В основе оценивания лежат критерии порогового и повышенного уровня характеристик компетенций или их составляющих частей, формируемых на учебных занятиях по дисциплине **Проектирование процесса оказания услуг** (Таблица 2.5 рабочей программы дисциплины).

«зачтено» – 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.

«не зачтено» - 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.