

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 12.10.2026 15:38:47

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра экономики и бизнеса

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

Направление подготовки:

43.03.01 «Сервис»

Направленность (профиль):

«Сервис транспортных средств»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2023

Рабочая программа дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденный приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514.

Составители:

к.э.н., доцент

(ученая степень, ученое звание)

Скорниченко Н.Н.

(ФИО)

РПД обсуждена на заседании кафедры экономики и бизнеса
«20» 10 2023 г., протокол №2

Заведующий кафедрой

к.э.н., доцент

(уч.степень, уч.звание)

Скорниченко Н.Н.

(ФИО)

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

- формирование у обучающихся общепрофессиональных компетенций, направленных на развитие навыков организации и планирования деятельности предприятий сервиса, оценки экономической эффективности организаций избранной сферы профессиональной деятельности, а также принятия обоснованных управленческих решений в сфере сервиса транспортных средств.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления сервисной деятельностью ИОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса ИОПК-2.3. Применяет клиенториентированные технологии в профессиональной деятельности	Знает: - цели и задачи управления сервисной деятельностью; - основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий сферы сервиса; - клиенториентированные технологии в профессиональной деятельности. Умеет: - определять цели и задачи управления сервисной деятельностью; - использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий сферы сервиса; - применять клиенториентированные технологии в профессиональной деятельности. Владеет: - навыками управления сервисной деятельностью; - методами планирования и организации деятельности предприятий сферы сервиса.	-
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы	ИОПК-5.1. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Знает: - методы расчета, оценки и анализа основных производственно-экономических показателей организаций сферы сервиса; - методы принятия экономически обоснованных управленческих решений; - методы обеспечения	

профессиональной деятельности	ИОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения ИОПК-5.3. Обеспечивает экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	экономической эффективности организаций сферы сервиса. Умеет: - рассчитывать, оценивать и анализировать основные производственно-экономические показатели организаций сферы сервиса; - принимать экономически обоснованные управленческие решения; - обеспечивать экономическую эффективность организаций сферы сервиса. Владеет: - навыками анализа производственно-экономических показателей; - методами принятия экономически обоснованных управленческих решений.	
-------------------------------	--	--	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) (Б.1.О.04 Общепрофессиональный модуль).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет **4 з.е. (144 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Общая трудоемкость дисциплины, час	144
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	- / 14
занятия лекционного типа (лекции)	- / 6
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	- / 8
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	- / 121
Контроль (часы на экзамен, зачет)	- / 9
Промежуточная аттестация	- / экзамен

Примечание: -/- объем часов соответственно для заочной, форм обучения

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практически е занятия, час		
ОПК-2 ИОПК-2.1 ИОПК-2.2 ИОПК-2.3	Тема 1. Теоретические основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса Содержание лекции: 1. Понятие, предмет и задачи организации и планирования деятельности предприятий сервиса. 2. Методы организации и планирования. 3. Базовые понятия организации и планирования.	- / 1			Собеседование. Выполнение разноуровневых заданий и задач.
	Практическое занятие по теме 1. Теоретические основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса		- / 1		
	Самостоятельная работа			- / 16	
ОПК-2 ИОПК-2.1 ИОПК-2.2 ИОПК-2.3	Тема 2. Предприятие сервиса в условиях современной экономики Содержание лекции: 1. Предприятие сервиса: понятие и сущность. Классификация предприятий сервиса. 2. Структура и инфраструктура предприятий сервиса. 3. Внутренняя и внешняя среда предприятия сервиса. 4. Классификация участников предпринимательской деятельности в соответствии с ГК РФ. 5. Создание, юридическое оформление и реорганизация предприятий сервиса.	- / 1			Собеседование. Выполнение разноуровневых заданий и задач.
	Практическое занятие по теме 2. Предприятие сервиса в условиях современной экономики		- / 1		
	Самостоятельная работа			- / 20	
ОПК-5 ИОПК-5.1 ИОПК-5.2 ИОПК-5.3	Тема 3. Ресурсы предприятия сервиса Содержание лекции: 1. Классификация производственных ресурсов. 2. Основные фонды организации. 3. Оборотные средства организации. 4. Трудовые ресурсы организации.	- / 1			Собеседование. Выполнение разноуровневых заданий и задач.
	Практическое занятие по теме 3. Ресурсы предприятия сервиса		- / 2		
	Самостоятельная работа			- / 22	
ОПК-5 ИОПК-5.1 ИОПК-5.2 ИОПК-5.3	Тема 4. Издержки производства и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса Содержание лекции: 1. Состав и структура затрат организации. 2. Классификация затрат организации. 3. Прибыль организации. Виды прибыли. 4. Максимизация прибыли организации.	- / 1			Собеседование. Выполнение разноуровневых заданий и задач.
	Практическое занятие по теме 4. Издержки производства и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса		- / 1		
	Самостоятельная работа			- / 22	
ОПК-5 ИОПК-5.1	Тема 5. Планирование деятельности предприятия сервиса	- / 1			Собеседование. Выполнение

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практически е занятия, час		
ИОПК-5.2 ИОПК-5.3	Содержание лекции: 1. Сущность и принципы планирования. 2. Виды планов. 3. Бизнес-план предприятия сервиса.				разноуровневых заданий и задач.
	Практическое занятие по теме 5. Планирование деятельности предприятия сервиса		- / 1		
	Самостоятельная работа			- / 20	
ОПК-5 ИОПК-5.1 ИОПК-5.2 ИОПК-5.3	Тема 6. Организация и планирование сервисной деятельности Содержание лекции: 1. Организация сервисной деятельности. 2. Клиенториентированные технологии в сервисе. 3. Оценка эффективности сервисной деятельности.	- / 1			Собеседование. Выполнение разноуровневых заданий и задач. Подготовка докладов с презентациями Тестирование по курсу
	Практическое занятие по теме 6. Организация и планирование сервисной деятельности		- / 1		
	Самостоятельная работа			- / 20	
	ВСЕГО	- / 6	- / 8	- / 121	

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной и очно-заочной форм обучения

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов **образовательных технологий**:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- информационные технологии: Яндекс-документы, анализ данных Excel.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

В ходе лекционных занятий рекомендуется конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, в том числе написания курсовой работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических занятиях

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает: выполнение разноуровневых заданий и задач при изучении тем 1-6.

4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной литературы по курсу.
2. Подготовку рефератов, докладов и сообщений.
3. Работу с ресурсами Интернет.
4. Подготовку к тестированию по темам курса.
5. Изучение практических материалов деятельности органов государственной власти и местного самоуправления.
6. Подготовку к промежуточной аттестации по курсу «Нормативное правотворчество».

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие для высш. проф. образования по направлению подгот. 43.03.01 "Сервис" / О. Н. Гукова. - Документ read. - Москва : Форум, 2022. - 159 с. - URL: <https://znanium.ru/read?id=395782> (дата обращения: 17.09.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-91134-661-4. - 978-5-16-110279-4. - Текст : электронный.

2. Бурганов, Р. А. Планирование на предприятии : учебник для вузов по направлениям подгот. "Экономика", "Теплоэнергетика и теплотехника" (профиль "Экономика и упр. на предприятии теплоэнергетики" (уровень бакалавриата)) / Р. А. Бурганов. - Изд. 3-е, стер. - Документ read. - Санкт-Петербург [и др.] : Лань, 2023. - 257 с. - Прил. - URL: <https://reader.lanbook.com/book/322631> (дата обращения: 15.09.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-507-46856-0. - Текст : электронный.

3. Прогнозирование и планирование в условиях рынка : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. 38.03.02 и 38.04.02 "Менеджмент" (профиль "Произв. менеджмент") / Т. Н. Бабич, И. А. Козьева, Ю. В. Вертакова, Э. Н. Кузьбожев. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 336 с. : ил., табл. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - URL: <https://znanium.ru/read?id=423683> (дата обращения: 26.09.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-004577-1. - 978-5-16-101086-0. - Текст : электронный.

4. Савкина, Р. В. Планирование на предприятии : учеб. для вузов по направлениям подгот. "Экономика" / Р. В. Савкина. - 5-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2023. - 320 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Глоссарий; прил. - URL: <https://znanium.ru/read?id=431716> (дата обращения: 24.09.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-05146-3. - Текст : электронный.

Дополнительная литература

5. Арзуманова, Т. И. Экономика организации : учеб. для вузов по направлениям подгот. "Торговое дело", "Экономика" (квалификация "бакалавр") / Т. И. Арзуманова, М. Ш. Мачабели. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2018. - 237 с. - (Учебные издания для бакалавров). - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430313> (дата обращения: 27.09.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-020149-0. - Текст : электронный.

6. Баскакова, О. В. Экономика предприятия (организации) : учеб. для студентов бакалавриата по направлению подгот. "Экономика" / О. В. Баскакова, Л. Ф. Сейко. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2018. - 370 с. - (Учебные издания для бакалавров). - URL: <https://znanium.com/read?id=358541> (дата обращения: 05.09.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-01688-2. - Текст : электронный.

7. Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учеб. пособие / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. - Москва : Дашков и К, 2015. - 206 с. : табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Слов. терминов. - ISBN 978-5-394-02308-8 : 117-00. - Текст : непосредственный.

8. Дорофеев, А. Н. Эффективное управление автоперевозками (Fleet management) : монография / А. Н. Дорофеев. - 2-е изд., испр. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2018. -

192 с. : табл. - URL: <https://znanium.com/read?id=276567> (дата обращения: 10.09.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-02994-3. - Текст : электронный.

9. Ильин, А. И. Планирование на предприятии : учеб. пособие для вузов по специальности "Нац. экономика" и экон. специальностям / А. И. Ильин. - 9-е изд. - Документ read. - Минск [и др.] : Новое знание [и др.], 2014. - 667 с. - (Высшее образование). - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=405403> (дата обращения: 18.09.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-985-475-437-6. - 978-5-16-004691-4. - Текст : электронный.

10. Минько, Р. Н. Организация производства на транспорте : учеб. пособие : учеб. - метод. пособие для вузов по направлению подгот.: 23.03.01 - "Технология трансп. процессов" / Р. Н. Минько. - Документ read. - Москва : Вузов. учеб. [и др.], 2023. - 144 с. - Вопр. к экзамену. - URL: <https://znanium.ru/read?id=437287> (дата обращения: 26.09.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9558-0423-1. - 978-5-16-010773-8. - 978-5-16-102774-5. - 343100.01.01. - Текст : электронный.

11. Разговоров, К. И. Управление предприятиями автотехобслуживания : монография / К. И. Разговоров. - Документ read. - Москва [и др.] : Инфра-Инженерия, 2021. - 328 с. - Услов. обозначения и сокр. - URL: <https://znanium.com/read?id=382265> (дата обращения: 30.09.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9729-0722-9. - Текст : электронный.

12. Технологические процессы в техническом сервисе машин и оборудования : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. 35.03.06 и 35.04.06 "Агроинженерия" (квалификация (степень) "бакалавр" и "магистр") / И. Н. Кравченко, А. Ф. Пузряков, В. М. Корнеев [и др.]. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 346 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - URL: <https://znanium.com/read?id=423092> (дата обращения: 21.09.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-105517-5. - Текст : электронный.

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2000 - . - URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 03.09.2023). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный.

2. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». - Москва, 1992 - . - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 03.09.2023). - Текст : электронный.

3. Федеральная служба государственной статистики : сайт. - Москва, 1999 - . - URL: <https://rosstat.gov.ru/> (дата обращения: 03.09.2023). - Текст: электронный.

4. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». - Тольятти, 2010 - . - URL. : <http://elib.tolgas.ru> (дата обращения 03.09.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://znanium.com/> (дата обращения 03.09.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

6. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения 03.09.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgash.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
	Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Экзамен	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
			70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
	повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии с набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с

большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Собеседование по темам	6	5	30
Выполнение разноуровневых заданий и задач	6	8	48
Тестирование по темам курса	1	22	22
Итого по дисциплине			100 баллов

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине <http://sdo.tolgas.ru/>.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Выполнение разноуровневых заданий и задач

Тема 1. Теоретические основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса

Задание 1. Дайте определение понятиям: организация, планирование, предприятие сервиса, сервисная деятельность.

Задание 2. Заполните таблицу «Задачи организации и планирования деятельности предприятий сервиса»:

Задача	Характеристика	Пример
Изучение экономических процессов		
Анализ эффективности деятельности		
Планирование деятельности		
Управление ресурсами		

Задание 3. Перечислите и кратко охарактеризуйте методы организации и планирования. Приведите примеры их применения.

Задание 4. Составьте схему классификации методов организации и планирования по следующим основаниям: общенаучные, частные, специальные.

Задание 5. Раскройте содержание базовых понятий организации и планирования: организация, предприятие, производство, ресурсы, эффективность.

Задание 6. Сравните понятия «организация» и «предприятие». Заполните таблицу:

Критерий сравнения	Организация	Предприятие
Определение		
Основная цель		
Субъект деятельности		
Результат		
Пример		

Задание 7. Проанализируйте роль организации и планирования в системе экономических наук. Определите их место и взаимосвязь с другими дисциплинами.

Задание 8. Составьте схему «Методы организации и планирования». Приведите примеры по каждому методу.

Задание 9. Разработайте концепцию нового предприятия сервиса (вид деятельности — на выбор). В концепции отразите: наименование, вид деятельности, целевую аудиторию, конкурентные преимущества, необходимые ресурсы, предполагаемые источники финансирования, ожидаемые финансовые результаты.

Задание 10. Проанализируйте ситуацию. В небольшом городе открывается новый отель. В городе уже работают два аналогичных заведения. Определите: какие факторы внешней среды

могут повлиять на деятельность нового отеля; какие риски существуют для нового предприятия; какие меры можно предпринять для минимизации рисков; какие конкурентные преимущества можно создать.

Тема 2. Предприятие сервиса в условиях современной экономики

Задание 1. Дайте определение понятию «предприятие сервиса». Перечислите основные признаки предприятия сервиса.

Задание 2. Заполните таблицу «Классификация предприятий сервиса»:

Признак классификации	Виды предприятий	Пример
По форме собственности		
По размеру		
По организационно-правовой форме		
По отраслевой принадлежности		

Задание 3. Раскройте понятия «структура предприятия сервиса» и «инфраструктура предприятия сервиса». Приведите примеры.

Задание 4. Перечислите факторы внутренней и внешней среды предприятия сервиса. Приведите примеры.

Задание 5. Проанализируйте внутреннюю и внешнюю среду конкретного предприятия сервиса (на выбор). Заполните таблицу:

Элемент внутренней среды	Характеристика	Элемент внешней среды	Характеристика
Персонал		Поставщики	
Технологии		Потребители	
Ресурсы		Конкуренты	
Структура управления		Государство	

Задание 6. Изучите Гражданский кодекс РФ (часть I, глава 4) и составьте схему организационно-правовых форм предприятий сервиса. Приведите примеры.

Задание 7. Опишите процедуру создания предприятия сервиса. Укажите необходимые документы и этапы.

Задание 8. Сравните две организационно-правовые формы предприятий сервиса (на выбор: ООО и АО; ИП и ООО). Заполните таблицу:

Критерий сравнения	Форма 1	Форма 2
Уставный капитал		
Ответственность		
Управление		
Налогообложение		
Преимущества		
Недостатки		

Задание 9. Разработайте проект создания предприятия сервиса (вид деятельности — на выбор). В проекте отразите: организационно-правовую форму, структуру предприятия, инфраструктуру, внутреннюю и внешнюю среду, необходимые ресурсы.

Задание 10. Проанализируйте ситуацию. Предприятие сервиса работает на рынке 5 лет. За последний год наблюдается снижение выручки на 15%. Определите возможные причины, предложите меры по улучшению ситуации, оцените риски.

Тема 3. Ресурсы предприятия сервиса

Задание 1. Дайте определение понятиям: производственные ресурсы, основные фонды, оборотные средства, трудовые ресурсы.

Задание 2. Заполните таблицу «Классификация производственных ресурсов»:

Вид ресурсов	Состав	Пример
Основные фонды		
Оборотные средства		
Трудовые ресурсы		

Задание 3. Перечислите показатели эффективности использования основных фондов. Приведите формулы для расчета.

Задание 4. Перечислите показатели эффективности использования оборотных средств. Приведите формулы для расчета.

Задание 5. Рассчитайте показатели эффективности использования основных фондов.

Условие: Стоимость основных фондов на начало года — 3 000 000 руб. Введено основных фондов: с 1 марта — 200 000 руб., с 1 сентября — 300 000 руб. Выбыло основных фондов: с 1 мая — 100 000 руб., с 1 ноября — 150 000 руб. Выручка за год — 5 000 000 руб.

Определите: среднегодовую стоимость основных фондов; фондоотдачу; фондоемкость; фондовооруженность (численность — 50 чел.).

Задание 6. Рассчитайте показатели эффективности использования оборотных средств.

Условие: Среднегодовая стоимость оборотных средств — 800 000 руб. Выручка за год — 4 000 000 руб. Число дней в периоде — 360.

Определите: коэффициент оборачиваемости; длительность одного оборота; коэффициент загрузки.

Задание 7. Проанализируйте структуру трудовых ресурсов предприятия сервиса. Заполните таблицу:

Категория персонала	Численность, чел.	Удельный вес, %
Руководители		
Специалисты		
Служащие		
Рабочие		
Итого		

Задание 8. Решите задачу.

Условие: Предприятие сервиса имеет следующие показатели: выручка — 6 000 000 руб., численность — 30 чел., стоимость основных фондов — 2 500 000 руб., оборотные средства — 600 000 руб.

Определите: производительность труда; фондоотдачу; коэффициент оборачиваемости оборотных средств. Сделайте выводы.

Задание 9. Сравните понятия «основные фонды» и «оборотные средства». Заполните таблицу:

Критерий сравнения	Основные фонды	Оборотные средства
Состав		
Участие в производственном процессе		
Перенос стоимости		
Показатели эффективности		

Задание 10. Разработайте предложения по повышению эффективности использования основных фондов предприятия сервиса (на примере конкретного предприятия). Обоснуйте свои предложения.

Задание 11. Разработайте предложения по повышению эффективности использования оборотных средств предприятия сервиса. Обоснуйте свои предложения.

Тема 4. Издержки производства и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса

Задание 1. Дайте определение понятиям: затраты, себестоимость, прибыль, рентабельность.

Задание 2. Заполните таблицу «Состав и структура затрат организации»:

Элемент затрат	Характеристика	Пример
Материальные затраты		
Затраты на оплату труда		
Отчисления на социальные нужды		
Амортизация		
Прочие затраты		

Задание 3. Перечислите виды прибыли. Приведите формулы для расчета.

Задание 4. Перечислите показатели рентабельности. Приведите формулы для расчета.

Задание 6. Рассчитайте себестоимость услуги.

Условие: Предприятие сервиса оказывает услугу. Материальные затраты — 500 руб. Затраты на оплату труда — 300 руб. Отчисления на социальные нужды — 30% от ФОТ. Амортизация — 100 руб. Прочие затраты — 50 руб.

Определите: себестоимость услуги; цену услуги, если рентабельность — 20%.

Задание 7. Рассчитайте прибыль предприятия.

Условие: Выручка от реализации услуг — 2 000 000 руб. Себестоимость услуг — 1 500 000 руб. Прочие доходы — 100 000 руб. Прочие расходы — 50 000 руб. Налог на прибыль — 20%.

Определите: прибыль от реализации; прибыль до налогообложения; чистую прибыль; рентабельность продаж.

Задание 8. Классифицируйте затраты предприятия сервиса по следующим признакам: по экономическому содержанию; по способу отнесения на себестоимость; по зависимости от объема производства. Заполните таблицу:

Признак классификации	Виды затрат	Пример
По экономическому содержанию		
По способу отнесения на себестоимость		
По зависимости от объема производства		

Задание 9. Решите задачу.

Условие: Предприятие сервиса имеет следующие показатели: выручка — 3 000 000 руб., переменные затраты — 1 800 000 руб., постоянные затраты — 700 000 руб.

Определите: маржинальный доход; прибыль от реализации; точку безубыточности; запас финансовой прочности.

Задание 10. Проанализируйте структуру затрат предприятия сервиса. Заполните таблицу:

Элемент затрат	Сумма, руб.	Удельный вес, %
Материальные затраты	500 000	
Затраты на оплату труда	300 000	
Отчисления на социальные нужды	90 000	
Амортизация	100 000	
Прочие затраты	60 000	
Итого	1 050 000	100

Тема 5. Планирование деятельности предприятия сервиса

Задание 1. Дайте определение понятию «планирование». Перечислите принципы планирования.

Задание 2. Заполните таблицу «Виды планов»:

Признак классификации	Виды планов	Пример
По срокам		
По масштабу		
По содержанию		
По степени охвата		

Задание 3. Перечислите методы планирования. Кратко охарактеризуйте каждый метод.

Задание 4. Раскройте понятие «бизнес-план». Назовите основные разделы бизнес-плана.

Задание 5. Составьте бизнес-план предприятия сервиса (упрощенная форма). Укажите: резюме, описание предприятия, описание услуг, анализ рынка, план маркетинга, план производства, финансовый план.

Задание 6. Проанализируйте факторы, влияющие на планирование деятельности предприятия сервиса. Заполните таблицу:

Фактор	Влияние на планирование	Пример
Спрос		
Конкуренция		

Затраты		
Государственное регулирование		
Качество услуги		

Задание 7. Решите задачу.

Условие: Предприятие сервиса планирует оказать 1 000 услуг. Переменные затраты на одну услугу — 500 руб. Постоянные затраты — 200 000 руб. Планируемая прибыль — 100 000 руб.

Определите: себестоимость единицы услуги; цену услуги; точку безубыточности.

Задание 8. Разработайте стратегию планирования для предприятия сервиса (на примере конкретного предприятия). Обоснуйте свой выбор.

Задание 9. Разработайте систему контроля выполнения планов для предприятия сервиса. Обоснуйте выбор методов контроля.

Задание 10. Составьте план мероприятий по оптимизации планирования на предприятии сервиса. В плане укажите: мероприятия, сроки, ответственных, ожидаемые результаты.

Тема 6. Организация и планирование сервисной деятельности

Задание 1. Дайте определение понятию «сервисная деятельность». Перечислите основные принципы организации сервисной деятельности.

Задание 2. Заполните таблицу «Клиенториентированные технологии в сервисе»:

Технология	Сущность	Преимущества	Пример
Индивидуальный подход			
Программы лояльности			
Обратная связь			
Персонализация услуг			

Задание 3. Раскройте понятие «качество сервисной деятельности». Перечислите показатели качества.

Задание 4. Перечислите показатели эффективности сервисной деятельности. Приведите примеры.

Задание 5. Оцените эффективность сервисной деятельности двух предприятий (на выбор) по следующим критериям: качество услуг, скорость обслуживания, уровень удовлетворенности клиентов, имидж. Заполните таблицу:

Критерий	Предприятие 1	Предприятие 2	Весомость критерия	Взвешенная оценка 1	Взвешенная оценка 2
Качество услуг					
Скорость обслуживания					
Удовлетворенность клиентов					
Имидж					
Итого					

Задание 6. Проанализируйте организацию сервисной деятельности конкретного предприятия (на примере). Определите сильные и слабые стороны.

Задание 7. Разработайте мероприятия по повышению эффективности сервисной деятельности предприятия. Заполните таблицу:

Мероприятие	Сроки	Ответственные	Ожидаемый результат
-------------	-------	---------------	---------------------

Задание 8. Решите задачу.

Условие: Предприятие сервиса имеет следующие показатели: выручка — 5 000 000 руб., затраты — 4 000 000 руб., качество услуг — 4 балла из 5, уровень удовлетворенности клиентов — 80%. Конкурент имеет: выручку — 6 000 000 руб., затраты — 4 500 000 руб., качество — 5 баллов, уровень удовлетворенности — 90%.

Определите: эффективность сервисной деятельности предприятия по сравнению с конкурентом; возможные меры по повышению эффективности.

Задание 9. Сравните понятия «эффективность» и «качество» сервисной деятельности. Заполните таблицу:

Критерий сравнения	Эффективность	Качество
Определение		
Факторы		
Показатели		
Взаимосвязь		

Задание 10. Разработайте программу повышения эффективности сервисной деятельности предприятия (на примере конкретного предприятия). В программе укажите: цели и задачи, целевые индикаторы, основные мероприятия, сроки реализации, ответственных исполнителей, ожидаемые результаты.

Задание 11. Проанализируйте ситуацию. Предприятие сервиса теряет клиентов из-за низкого качества обслуживания. Определите: возможные причины; меры по улучшению ситуации; риски; возможные инновационные решения.

Вопросы для собеседования по темам

Тема 1. Теоретические основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса

1. Что такое организация? Дайте определение и укажите ее предмет.
2. В чем заключаются задачи организации и планирования деятельности предприятий сервиса?
3. Какие методы использует организация и планирование? Дайте их краткую характеристику.
4. Что такое предприятие сервиса? Чем оно отличается от предприятия?
5. Раскройте содержание базовых понятий организации и планирования.
6. Какова роль организации и планирования в системе экономических наук?
7. Какие нормативные правовые акты регулируют деятельность предприятия сервиса в РФ?
8. В чем заключается социальное назначение предприятия сервиса?
9. Какие проблемы существуют в сфере организации и планирования деятельности предприятий сервиса в современной России?
10. Каковы основные направления развития организации и планирования деятельности предприятий сервиса?

Тема 2. Предприятие сервиса в условиях современной экономики

1. Что такое предприятие сервиса? Дайте определение и назовите основные признаки.
2. Как классифицируются предприятия сервиса? Назовите основные признаки классификации.
3. Что такое структура предприятия сервиса? Какие элементы она включает?
4. Что такое инфраструктура предприятия сервиса? Какова ее роль?
5. Что такое внутренняя среда предприятия сервиса? Какие элементы она включает?
6. Что такое внешняя среда предприятия сервиса? Какие факторы она включает?
7. Как классифицируются участники предпринимательской деятельности в соответствии с ГК РФ?
8. Какие организационно-правовые формы предприятий сервиса существуют в РФ? Дайте их краткую характеристику.
9. Каковы преимущества и недостатки основных организационно-правовых форм предприятий сервиса?
10. Каков порядок создания предприятия сервиса? Какие документы необходимы для регистрации?
11. Что такое реорганизация предприятия сервиса? Какие формы реорганизации существуют?
12. Что такое ликвидация предприятия сервиса? Каковы основания и порядок ликвидации?

13. Какие факторы внешней среды оказывают наибольшее влияние на деятельность предприятия сервиса?
14. В чем заключается специфика деятельности предприятий сервиса?
15. Какие проблемы существуют в сфере функционирования предприятий сервиса в современной России?

Тема 3. Ресурсы предприятия сервиса

1. Что такое производственные ресурсы предприятия сервиса? Как они классифицируются?
2. Что такое основные фонды организации? Каков их состав и структура?
3. Как классифицируются основные фонды? Приведите примеры.
4. Что такое амортизация основных фондов? Какие способы начисления амортизации существуют?
5. Какие показатели характеризуют эффективность использования основных фондов? Приведите формулы для расчета.
6. Что такое оборотные средства организации? Каков их состав и структура?
7. Как классифицируются оборотные средства? Приведите примеры.
8. Какие показатели характеризуют эффективность использования оборотных средств? Приведите формулы для расчета.
9. Что такое трудовые ресурсы организации? Какова их структура?
10. Какие показатели характеризуют эффективность использования трудовых ресурсов? Приведите формулы для расчета.
11. Что такое производительность труда? Как она рассчитывается?
12. Какие факторы влияют на производительность труда?
13. Каковы пути повышения эффективности использования основных фондов на предприятиях сервиса?
14. Каковы пути повышения эффективности использования оборотных средств на предприятиях сервиса?
15. Каковы пути повышения эффективности использования трудовых ресурсов на предприятиях сервиса?

Тема 4. Издержки производства и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса

1. Что такое затраты организации? Каков их состав и структура?
2. Что такое себестоимость продукции (услуг)? Какие виды себестоимости существуют?
3. Как классифицируются затраты организации по экономическому содержанию?
4. Как классифицируются затраты организации по способу отнесения на себестоимость?
5. Как классифицируются затраты организации по зависимости от объема производства?
6. Что такое постоянные и переменные затраты? Приведите примеры.
7. Что такое прямые и косвенные затраты? Приведите примеры.
8. Что такое прибыль организации? Какие виды прибыли существуют?
9. Как рассчитывается прибыль от реализации? Приведите формулу.
10. Как рассчитывается чистая прибыль? Приведите формулу.
11. Что такое рентабельность? Какие показатели рентабельности существуют?
12. Как рассчитывается рентабельность продаж? Приведите формулу.
13. Как рассчитывается рентабельность продукции (услуг)? Приведите формулу.
14. Что такое точка безубыточности? Как она рассчитывается?
15. Каковы пути снижения затрат на предприятиях сервиса?
16. Каковы пути максимизации прибыли на предприятиях сервиса?
17. Какие факторы влияют на финансовые результаты деятельности предприятия сервиса?

Тема 5. Планирование деятельности предприятия сервиса

1. Что такое планирование? Дайте определение и назовите основные принципы планирования.
2. Как классифицируются планы по срокам? Приведите примеры.
3. Как классифицируются планы по масштабу? Приведите примеры.
4. Как классифицируются планы по содержанию? Приведите примеры.
5. Как классифицируются планы по степени охвата? Приведите примеры.
6. Что такое бизнес-план? Какие разделы он включает?
7. Какие методы планирования существуют? Дайте их краткую характеристику.
8. В чем сущность балансового метода планирования? Каковы его преимущества и недостатки?
9. В чем сущность нормативного метода планирования? Каковы его преимущества и недостатки?
10. В чем сущность программно-целевого метода планирования? Каковы его преимущества и недостатки?
11. Какие факторы влияют на планирование деятельности предприятия сервиса?
12. Каковы особенности планирования на предприятиях сервиса?
13. Как разработать стратегию планирования для предприятия сервиса?
14. Как организовать контроль выполнения планов на предприятии сервиса?
15. Какие риски связаны с планированием деятельности предприятия сервиса?

Тема 6. Организация и планирование сервисной деятельности

1. Что такое сервисная деятельность? Дайте определение.
2. Какие принципы организации сервисной деятельности существуют?
3. Что такое клиенториентированные технологии? Какие виды существуют?
4. Какова роль клиенториентированных технологий в повышении эффективности сервисной деятельности?
5. Какие клиенториентированные технологии наиболее актуальны для предприятий сервиса?
6. Что такое качество сервисной деятельности? Как оно влияет на эффективность?
7. Что такое имидж предприятия сервиса? Как он влияет на эффективность?
8. Какие методы повышения эффективности сервисной деятельности существуют?
9. Как разработать программу повышения эффективности сервисной деятельности?
10. Какие риски связаны с повышением эффективности сервисной деятельности?
11. Как оценить эффективность мероприятий по повышению эффективности сервисной деятельности?
12. Как организовать контроль качества сервисной деятельности?
13. Как организовать обратную связь с клиентами?
14. Как разработать систему мотивации персонала для повышения качества сервисной деятельности?
15. Какие инновации наиболее актуальны для предприятий сервиса?

Тестовые вопросы для текущего контроля успеваемости

№	Содержание вопроса	Варианты ответов
1	Что является основным звеном национальной экономики?	а) Домохозяйство б) Предприятие (организация) в) Государство г) Отрасль
2	Деятельность по оказанию услуг — это:	а) Производство б) Сервис в) Торговля г) Финансы

№	Содержание вопроса	Варианты ответов
3	Какая сфера относится к непроизводственной сфере национальной экономики?	a) Промышленность b) Сельское хозяйство c) Образование d) Строительство
4	Что такое услуга?	a) Материальный товар b) Результат деятельности, удовлетворяющий потребности c) Сырье d) Оборудование
5	Что является основным признаком предпринимательской деятельности?	a) Наличие государственной лицензии b) Самостоятельность и риск c) Обязательное использование наемного труда d) Государственное финансирование
6	Что такое предприятие?	a) Самостоятельный хозяйствующий субъект, созданный для производства продукции, выполнения работ и оказания услуг b) Объединение граждан c) Государственный орган d) Некоммерческая организация
7	Какая организационно-правовая форма предполагает наличие уставного капитала, разделенного на доли?	a) Индивидуальный предприниматель b) Общество с ограниченной ответственностью c) Производственный кооператив d) Государственное унитарное предприятие
8	Что относится к внутренней среде предприятия?	a) Поставщики b) Конкуренты c) Персонал d) Государство
9	Что относится к основным фондам организации?	a) Сырье и материалы b) Здания, сооружения, машины и оборудование c) Денежные средства d) Топливо и энергия
10	Что относится к оборотным средствам организации?	a) Здания и сооружения b) Машины и оборудование c) Сырье, материалы, топливо d) Транспортные средства
11	Как рассчитывается фондоотдача?	a) Отношение выручки к стоимости основных фондов b) Отношение стоимости основных фондов к выручке c) Отношение прибыли к стоимости основных фондов d) Отношение численности к стоимости основных фондов
12	Что показывает коэффициент оборачиваемости оборотных средств?	a) Количество оборотов за период b) Длительность одного оборота c) Стоимость оборотных средств d) Структуру оборотных средств
13	Что такое производительность труда?	a) Выручка на одного работника b) Численность работников c) Стоимость основных фондов d) Прибыль предприятия
14	Что такое себестоимость продукции (услуг)?	a) Затраты на производство и реализацию продукции b) Доход предприятия c) Прибыль предприятия d) Стоимость основных фондов
15	Что такое чистая прибыль?	a) Прибыль до налогообложения

№	Содержание вопроса	Варианты ответов
		b) Прибыль после уплаты налогов c) Валовая прибыль d) Маржинальная прибыль
16	Какой метод ценообразования основан на издержках производства?	a) Затратный b) Рыночный c) Параметрический d) Ценностный
17	Что такое рыночная адаптация цены?	a) Приспособление цены к условиям рынка b) Установление фиксированной цены c) Государственное регулирование цен d) Снижение цены
18	Что такое конкурентоспособность организации?	a) Способность выдерживать конкуренцию b) Объем производства c) Численность персонала d) Размер уставного капитала
19	Что такое инновация?	a) Нововведение b) Традиция c) Рутин d) Стагнация
20	Какой фактор является ключевым для повышения конкурентоспособности предприятия сферы сервиса?	a) Снижение качества услуг b) Повышение качества услуг и внедрение инноваций c) Увеличение численности административного персонала d) Сокращение ассортимента услуг

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: экзамен (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования);

Устно-письменная форма по экзаменационным билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Перечень вопросов и заданий для подготовки к экзамену

№	Содержание вопроса
	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью
1.	Понятие, предмет и задачи организации и планирования деятельности предприятий сервиса.
2.	Методы организации и планирования.
3.	Базовые понятия организации и планирования.
4.	Предприятие сервиса: понятие, сущность, классификация.
5.	Структура и инфраструктура предприятий сервиса.
6.	Внутренняя и внешняя среда предприятия сервиса.
7.	Классификация участников предпринимательской деятельности в соответствии с ГК РФ.
8.	Создание, юридическое оформление и реорганизация предприятий сервиса.
9.	Клиенториентированные технологии в сервисной деятельности.
10.	Организация сервисной деятельности: принципы и методы.
	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
11.	Классификация производственных ресурсов предприятия сервиса.

№	Содержание вопроса
12.	Основные фонды организации: состав, структура, показатели эффективности использования.
13.	Оборотные средства организации: состав, структура, показатели эффективности использования.
14.	Трудовые ресурсы организации: состав, структура, показатели эффективности использования.
15.	Состав и структура затрат организации.
16.	Классификация затрат организации.
17.	Прибыль организации: понятие, виды, порядок расчета.
18.	Максимизация прибыли организации: пути и методы.
19.	Понятие конкурентоспособности организации.
20.	Методы оценки конкурентоспособности предприятия сервиса.
21.	Инновационная деятельность как фактор повышения конкурентоспособности.
22.	Сущность и принципы планирования.
23.	Виды планов.
24.	Бизнес-план предприятия сервиса: структура и содержание.
25.	Оценка эффективности сервисной деятельности.
26.	Пути повышения эффективности использования ресурсов предприятия сервиса.
27.	Современное состояние и тенденции развития сферы сервиса в России.

Примерный тест для итогового тестирования

№	Содержание вопроса	Варианты ответов
	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	
1.	Что является основным звеном национальной экономики?	а) Домохозяйство б) Предприятие (организация) в) Государство г) Отрасль
2.	Деятельность по оказанию услуг — это:	а) Производство б) Сервис в) Торговля г) Финансы
3.	Что такое услуга?	а) Материальный товар б) Результат деятельности, удовлетворяющий потребности в) Сырье г) Оборудование
4.	Что такое сервис?	а) Деятельность по оказанию услуг б) Производство товаров в) Торговля г) Финансовая деятельность
5.	Какие виды сервиса выделяют по степени материальности?	а) Материальные и нематериальные б) Производственные и непроизводственные в) Коммерческие и некоммерческие г) Внутренние и внешние
6.	Что такое предприятие?	а) Самостоятельный хозяйствующий субъект, созданный для производства продукции, выполнения работ и оказания услуг б) Объединение граждан в) Государственный орган г) Некоммерческая организация

№	Содержание вопроса	Варианты ответов
7.	Какая организационно-правовая форма предполагает наличие уставного капитала, разделенного на доли?	a) Индивидуальный предприниматель b) Общество с ограниченной ответственностью c) Производственный кооператив d) Государственное унитарное предприятие
8.	Что относится к внутренней среде предприятия?	a) Поставщики b) Конкуренты c) Персонал d) Государство
9.	Что относится к внешней среде предприятия?	a) Технологии b) Ресурсы c) Потребители d) Структура управления
10.	Что такое структура предприятия?	a) Совокупность подразделений и связей между ними b) Численность персонала c) Объем производства d) Стоимость основных фондов
11.	Что такое инфраструктура предприятия?	a) Совокупность вспомогательных подразделений b) Основное производство c) Численность персонала d) Объем производства
12.	Что такое клиенториентированные технологии?	a) Технологии, ориентированные на потребности клиента b) Технологии производства c) Технологии управления d) Технологии планирования
13.	Что является целью управления сервисной деятельностью?	a) Удовлетворение потребностей клиентов b) Увеличение затрат c) Сокращение персонала d) Снижение качества
14.	Какой метод планирования основан на нормативах?	a) Нормативный b) Балансовый c) Программно-целевой d) Экспертный
15.	Что такое бизнес-план?	a) Документ, описывающий цели и пути их достижения b) Финансовый отчет c) Налоговая декларация d) Штатное расписание
16.	Что такое сервисная деятельность?	a) Деятельность по оказанию услуг b) Производство товаров c) Торговля d) Финансовая деятельность
17.	Что такое качество сервисной деятельности?	a) Совокупность свойств услуг, удовлетворяющих потребности b) Объем услуг c) Стоимость услуг d) Скорость оказания услуг
18.	Основное звено национальной экономики — это...	предприятие
19.	Деятельность по оказанию услуг — это...	сервис
20.	Результат деятельности,	услуга

№	Содержание вопроса	Варианты ответов
	удовлетворяющий потребности — это...	
	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	
21.	Что относится к основным фондам организации?	а) Сырье и материалы б) Здания, сооружения, машины и оборудование в) Денежные средства г) Топливо и энергия
22.	Что относится к оборотным средствам организации?	а) Здания и сооружения б) Машины и оборудование в) Сырье, материалы, топливо г) Транспортные средства
23.	Как рассчитывается фондоотдача?	а) Отношение выручки к стоимости основных фондов б) Отношение стоимости основных фондов к выручке в) Отношение прибыли к стоимости основных фондов г) Отношение численности к стоимости основных фондов
24.	Что показывает коэффициент оборачиваемости оборотных средств?	а) Количество оборотов за период б) Длительность одного оборота в) Стоимость оборотных средств г) Структуру оборотных средств
25.	Что такое производительность труда?	а) Выручка на одного работника б) Численность работников в) Стоимость основных фондов г) Прибыль предприятия
26.	Что такое себестоимость продукции (услуг)?	а) Затраты на производство и реализацию продукции б) Доход предприятия в) Прибыль предприятия г) Стоимость основных фондов
27.	Что такое чистая прибыль?	а) Прибыль до налогообложения б) Прибыль после уплаты налогов в) Валовая прибыль г) Маржинальная прибыль
28.	Что такое постоянные затраты?	а) Затраты, не зависящие от объема производства б) Затраты, зависящие от объема производства в) Затраты на сырье и материалы г) Затраты на оплату труда
29.	Что такое переменные затраты?	а) Затраты, зависящие от объема производства б) Затраты, не зависящие от объема производства в) Затраты на аренду г) Затраты на амортизацию
30.	Что такое рентабельность продаж?	а) Отношение прибыли к выручке б) Отношение выручки к прибыли в) Отношение прибыли к затратам г) Отношение затрат к прибыли
31.	Что такое точка безубыточности?	а) Объем производства, при котором выручка равна затратам

№	Содержание вопроса	Варианты ответов
		b) Максимальный объем производства c) Минимальный объем производства d) Объем производства, при котором прибыль максимальна
32.	Что такое конкурентоспособность организации?	a) Способность выдерживать конкуренцию b) Объем производства c) Численность персонала d) Размер уставного капитала
33.	Что такое инновация?	a) Нововведение b) Традиция c) Рутин d) Стагнация
34.	Какой метод оценки конкурентоспособности основан на сравнении с эталоном?	a) Матричный b) Индексный c) Экспертный d) Балльный
35.	Что такое конкурентное преимущество?	a) Преимущество перед конкурентами b) Недостаток предприятия c) Равенство с конкурентами d) Отсутствие конкурентов
36.	Что такое риск в деятельности предприятия?	a) Вероятность возникновения неблагоприятных событий b) Гарантия успеха c) Объем финансирования d) Целевой индикатор
37.	Что такое управление рисками?	a) Процесс выявления, оценки и минимизации рисков b) Процесс увеличения рисков c) Процесс игнорирования рисков d) Процесс передачи рисков
38.	Какой метод минимизации рисков предполагает страхование?	a) Страхование b) Диверсификация c) Лимитирование d) Резервирование
39.	Что такое диверсификация?	a) Расширение ассортимента услуг b) Сужение ассортимента услуг c) Увеличение цен d) Снижение качества
40.	Что такое имидж предприятия?	a) Образ предприятия в сознании потребителей b) Финансовые результаты c) Численность персонала d) Объем производства
41.	Что такое инновационная деятельность?	a) Деятельность по внедрению новшеств b) Деятельность по сохранению традиций c) Деятельность по снижению качества d) Деятельность по увеличению затрат
42.	Какие виды инноваций существуют?	a) Продуктовые, процессные, организационные b) Только продуктовые c) Только процессные d) Только организационные
43.	Что такое бизнес-план?	a) Документ, описывающий цели и пути их достижения b) Финансовый отчет

№	Содержание вопроса	Варианты ответов
		с) Налоговая декларация d) Штатное расписание
44.	Что является основным источником финансирования предприятий сервиса?	a) Собственные средства b) Бюджетные средства c) Иностранные инвестиции d) Благотворительные фонды
45.	Что такое государственная поддержка предпринимательства?	a) Меры государства по поддержке бизнеса b) Меры государства по ограничению бизнеса c) Меры государства по ликвидации бизнеса d) Меры государства по национализации бизнеса
46.	Какие формы государственной поддержки предпринимательства существуют?	a) Субсидии, гранты, льготные кредиты b) Штрафы, пени, неустойки c) Налоги, сборы, пошлины d) Лицензии, разрешения, квоты
47.	Предприятие сервиса оказало 400 услуг. Средняя цена одной услуги — 500 руб. Переменные затраты на одну услугу — 300 руб. Постоянные затраты за месяц — 40 000 руб. Определите прибыль предприятия за месяц.	a) 40 000 руб. b) 50 000 руб. c) 60 000 руб. d) 80 000 руб.
48.	Стоимость основных фондов на начало года — 2 000 000 руб. Введено основных фондов с 1 апреля — 400 000 руб. Выбыло основных фондов с 1 октября — 200 000 руб. Определите среднегодовую стоимость основных фондов.	a) 2 150 000 руб. b) 2 200 000 руб. c) 2 250 000 руб. d) 2 300 000 руб.
49.	Среднегодовая стоимость оборотных средств — 500 000 руб. Выручка за год — 3 000 000 руб. Число дней в периоде — 360. Определите коэффициент оборачиваемости оборотных средств.	a) 4 b) 5 c) 6 d) 8
50.	Себестоимость услуги — 1 200 руб. Планируемая рентабельность — 20%. НДС — 20%. Определите цену услуги с НДС.	a) 1 440 руб. b) 1 584 руб. c) 1 680 руб. d) 1 728 руб.
51.	Выручка от реализации услуг — 1 500 000 руб. Себестоимость услуг — 1 100 000 руб. Прочие доходы — 80 000 руб. Прочие расходы — 40 000 руб. Налог на прибыль — 20%. Определите чистую прибыль.	a) 300 000 руб. b) 320 000 руб. c) 352 000 руб. d) 400 000 руб.
52.	Выручка — 2 000 000 руб. Переменные затраты — 1 200 000 руб. Постоянные затраты — 500 000 руб. Определите точку безубыточности в денежном выражении.	a) 1 000 000 руб. b) 1 250 000 руб. c) 1 500 000 руб. d) 1 750 000 руб.
53.	Среднегодовая стоимость оборотных средств — 600 000 руб. Выручка за год — 3 600 000 руб. Число дней в периоде — 360. Определите длительность одного оборота оборотных средств.	a) 50 дней b) 60 дней c) 70 дней d) 80 дней
54.	Самостоятельный хозяйствующий	предприятие

№	Содержание вопроса	Варианты ответов
	субъект — это...	
55.	Уставный капитал, разделенный на доли, — признак...	ООО
56.	Персонал относится к...	внутренней среде
57.	Потребители относятся к...	внешней среде
58.	Здания и оборудование — это...	основные фонды
59.	Сырье и материалы — это...	оборотные средства
60.	Отношение выручки к стоимости основных фондов — это...	фондоотдача
61.	Количество оборотов за период — это...	оборачиваемость
62.	Выручка на одного работника — это...	производительность
63.	Затраты на производство и реализацию — это...	себестоимость
64.	Прибыль после уплаты налогов — это...	чистая прибыль
65.	Затраты, не зависящие от объема — это...	постоянные
66.	Затраты, зависящие от объема — это...	переменные
67.	Способность выдерживать конкуренцию — это...	конкурентоспособность
68.	Нововведение — это...	инновация
69.	Вероятность неблагоприятных событий — это...	риск
70.	Преимущество перед конкурентами — это...	конкурентное преимущество
71.	Образ предприятия в сознании потребителей — это...	имидж