

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы
Кафедра управления персоналом и экономической теории



УТВЕРЖДАЮ:

Директор Института управления и
государственной службы

Р.Г. Харьковский

(подпись)

« 25 » 04 2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА»

По направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Профиль подготовки «Управление бизнес-процессами в сфере услуг»

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис – __ с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. N 514, редакция с изменениями N 1456 от 26 ноября 2020 г.).

СОСТАВИТЕЛИ:

д-р. экон. наук, профессор кафедры управления персоналом и экономической теории
Мортиков В.В.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории
Чумаченко Г.В.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории
Розмыслов А.Н.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории
Шильникова З.Н.

старший преподаватель кафедры управления персоналом и экономической теории
Литвин Р.И.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории « 21 » 03 2020 г., протокол № 13

Заведующий кафедрой
управления персоналом и экономической теории  Чумаченко Г.В.

Переутверждена: «__» _____ 20__ г., протокол № _____

Согласована:
Директор института управления и
государственной службы  Харьковский Р.Г.
Переутверждена: «__» _____ 20__ года, протокол № _____

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и
государственной службы _____ « 12 » 04 20 23 г., протокол № 8.

Председатель учебно-методической
комиссии института управления и государственной службы  Резник А.А.

© Мортиков В.В., Чумаченко Г.В., Розмыслов А.Н.,
Шильникова З.Н., Литвин Р.И. 2023 год
© ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. ДАЛЯ», 2023 год

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Целью освоения дисциплины является формирование общепрофессиональных (ОПК-5) и универсальных (УК-2) компетенций будущего специалиста по направлению 43.03.01 Сервис.

Основная цель курса «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» заключается в изучении обучающимися особенностей организации и планирования деятельности предприятий в сфере обслуживания.

Задачами освоения дисциплины являются: формирование базовых знаний и практических навыков в области важнейших закономерностей, раскрывающих сущность и специфику организации и планировании деятельности предприятия сервиса в рамках поставленной цели и выбирает оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, и принятия экономически обоснованных решений, обеспечивающих экономическую эффективность организаций в сфере сервиса.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» относится к части формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы (Б1.В.15).

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знания:

принципов и методов декомпозиции задач исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;

основных производственно-экономических показателей предприятия сервисной деятельности

умения:

определять круг задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;

рассчитывать и анализировать основные показатели деятельности сервисного предприятия

навыки:

определения круга задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;

способности оценивать значение производственно-экономических показателей применительно к деятельности сервисного предприятия.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин «Основы отраслевых знаний», «Макроэкономика», «Экономическая теория», и служит основой для изучения следующих дисциплин «Управление качеством и стандартизация сервисных услуг», «Организационно-управленческая практика».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной целии выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1 формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач	знать: принципы и методы декомпозиции задач исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. уметь: определять круг задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. владеть: практическими навыками определения круга задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.3 Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	знать: основные производственно-экономические показатели предприятия сервисной деятельности. уметь: рассчитывать и анализировать основные показатели деятельности сервисного предприятия. владеть способностью оценивать значение производственно-экономических показателей применительно к деятельности сервисного предприятия.

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	144 (4 зач. ед)	144 (4 зач. ед)	144 (4 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	72	40	16
Лекции	36	20	8
Семинарские занятия	-	-	-

Практические занятия	36	20	8
Лабораторные работы	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	+	+	+
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	72	104	128
Форма аттестации	экзамен	экзамен	экзамен

4.2. Содержание разделов дисциплины

Семестр 6

Тема 1. Структура процесса оказания услуг.

Тема 2. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.

Тема 3. Организация контроля качества услуг и продукции.

Тема 4. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса.

Тема 5. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса.

Тема 6. Прогнозирование и планирование в рыночной экономике.

Тема 7. Основы внутрифирменного планирования.

Тема 8. Планирование тактического маркетинга предприятия сервиса.

Тема 9. Планирование стратегического маркетинга предприятия сервиса.

Тема 10. Планирование объема производства и реализации услуг.

Тема 11. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда.

Тема 12. Планирование издержек предприятия сферы сервиса.

Тема 13. Финансовый план предприятия сервиса.

Тема 14. Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1.	Структура процесса оказания услуг.	2	1	1
2.	Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.	2	1	1
3.	Организация контроля качества услуг и продукции.	2	1	1
4.	Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса.	2	1	1
5.	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса.	3	1	1
6.	Прогнозирование и планирование в рыночной экономике.	3	1	1

7.	Основы внутрифирменного планирования.	2	1	1
8.	Планирование тактического маркетинга предприятия сервиса.	3	1	1
9.	Планирование стратегического маркетинга предприятия сервиса.	3	1	-
10.	Планирование объема производства и реализации услуг.	2	1	-
11.	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда.	2	1	-
12.	Планирование издержек предприятия сферы сервиса.	2	1	-
13.	Финансовый план предприятия сервиса.	4	4	-
14.	Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг.	4	4	-
Итого:		36	20	8

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1.	Структура процесса оказания услуг.	2	1	1
2.	Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.	2	1	1
3.	Организация контроля качества услуг и продукции.	2	1	1
4.	Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса.	2	1	1
5.	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса.	2	1	1
6.	Прогнозирование и планирование в рыночной экономике.	2	1	1
7.	Основы внутрифирменного планирования.	2	1	1
8.	Планирование тактического маркетинга предприятия сервиса.	2	1	1
9.	Планирование стратегического маркетинга предприятия сервиса.	2	1	-
10.	Планирование объема производства и реализации услуг.	2	1	-
11.	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда.	4	1	-
12.	Планирование издержек предприятия сферы сервиса.	4	1	-
13.	Финансовый план предприятия сервиса.	4	4	-
14.	Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг.	4	4	-
Итого:		36	20	8

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1.	Структура процесса оказания услуг.	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	5	8	9
2.	Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	5	8	9
3.	Организация контроля качества услуг и продукции.	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	5	8	9
4.	Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса.	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	5	8	9
5.	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса.	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	5	8	9
6.	Прогнозирование и планирование в рыночной экономике.	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	5	8	9
7.	Основы внутрифирменного планирования.	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	5	7	9
8.	Планирование тактического маркетинга предприятия сервиса.	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	5	7	9
9.	Планирование стратегического маркетинга предприятия сервиса.	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	5	7	9
10.	Планирование объема производства и реализации услуг.	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата,	5	7	9

		доклада			
11.	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда.	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	5	7	10
12.	Планирование издержек предприятия сферы сервиса.	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	5	7	8
13.	Финансовый план предприятия сервиса.	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	6	7	10
14.	Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг.	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	6	7	10
Итого:			72	104	128

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине

Примерная тематика курсовых работ

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

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

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Планирование и проектирование организаций: Учебник для бакалавров 2021г. изд-во: ИТК Дашков и К авт:Руденко Л.Г.

2. Планирование на предприятии: Уч. / В.В.Янковская-М.:НИЦ ИНФРА-М,2019.-425 с.

3. Планирование на предприятии: Уч. / М.И. Бухалков - 4 изд. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2023-411с.

4. Внутрифирменное планирование: учебник и практикум для вузов / С. Н. Кукушкин [и др.]; под редакцией С. Н. Кукушкина, В. Я. Позднякова, Е. С.

Васильевой. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва Издательство Юрайт, 2023. — 344 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510544>

5. Организация производства : учебник для среднего профессионального образования / И. Н. Иванов [и др.]. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 546 с. — (Профессиональное образование). - Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531216>

6. Черноморченко, С. И. Планирование и проектирование организаций: учебное пособие для вузов / С. И. Черноморченко. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 221 с.— Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495648>

б) дополнительная литература:

1. Прогнозирование и планирование в усл. рынка: Уч.пос. / Л.Е.Басовский-М.:НИЦ ИНФРА-М,2021-260с.

2. Прогнозирование и планирование в условиях рынка: Уч.пос. / Т.Н.Бабич - М.:НИЦ ИНФРА-М,2020-336с.

3. Основы функционирования систем сервиса: учебник для вузов / М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 190 с. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519203>

4. Купцова, Е. В. Бизнес-планирование: учебник и практикум для вузов / Е. В. Купцова, А. А. Степанов. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 435 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511225>

в) методические рекомендации:

г) интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>

2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>

3. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Пороговый	знать: принципы и методы декомпозиции задач исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
Основной		Базовый	уметь: определять круг задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
Заключительный		Высокий	владеть: практическими навыками определения круга задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной	Пороговый	знать: основные производственно-экономические показатели предприятия сервисной деятельности.
		Базовый	уметь: рассчитывать и анализировать основные показатели деятельности сервисного предприятия.
		Высокий	владеть способностью оценивать значение производственно-экономических показателей применительно к деятельности сервисного предприятия.

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1 Формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач	Тема 1. <i>Структура процесса оказания услуг.</i> Тема 2. <i>Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.</i> Тема 3. <i>Организация контроля качества услуг и продукции.</i> Тема 4. <i>Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса.</i> Тема 5. <i>Организация производственной и инфраструктур ы предприятий сферы сервиса.</i> Тема 6. <i>Прогнозирование и планирование в рыночной экономике.</i> Тема 7. <i>Основы внутрифирменн ого планирования.</i>	6

2.	ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы	ОПК-5.3 Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	Тема 8. <i>Планирование тактического маркетинга предприятия сервиса.</i> Тема 9. <i>Планирование стратегического маркетинга предприятия сервиса.</i> Тема 10. <i>Планирование объема производства и реализации услуг.</i> Тема 11. <i>Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда.</i> Тема 12. <i>Планирование издержек предприятия сферы сервиса.</i> Тема 13. <i>Финансовый план предприятия сервиса.</i> Тема 14. <i>Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг.</i>	6
----	--------------	--	--	---	---

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1 формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивает достижение ее и определяет ожидаемые результаты решения задач	Знать принципы и методы декомпозиции задач исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Уметь определять круг задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Владеть практическими навыками определения круга задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.	Тема 1. <i>Структура процесса оказания услуг.</i> Тема 2. <i>Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.</i> Тема 3. <i>Организация контроля качества услуг и продукции.</i> Тема 4. <i>Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса.</i> Тема 5. <i>Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса.</i> Тема 6. <i>Прогнозирование и планирование в рыночной экономике.</i> Тема 7. <i>Основы внутрифирменного планирования.</i>	тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)

	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы	ОПК-5.3 Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	Знать основные производственно-экономические показатели предприятия сервисной деятельности. Уметь рассчитывать и анализировать основные показатели деятельности сервисного предприятия. Владеть способностью оценивать значение производственно-экономических показателей применительно к деятельности сервисного предприятия.	Тема 8. <i>Планирование тактического маркетинга предприятия сервиса.</i> Тема 9. <i>Планирование стратегического маркетинга предприятия сервиса.</i> Тема 10. <i>Планирование объема производства и реализации услуг.</i> Тема 11. <i>Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда.</i> Тема 12. <i>Планирование издержек предприятия сферы сервиса.</i> Тема 13. <i>Финансовый план предприятия сервиса.</i> Тема 14. <i>Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг.</i>	тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)
--	---	---	--	---	--

1. Типовые тестовые задания (пороговый уровень)

1. Оперативный план содержит:

- а) Точно поставленные цели с описанием мероприятий по их достижению
- б) Перспективные направления развития предприятия
- в) Примерные задачи для каждого структурного подразделения сроком до 2 лет.

2. Основные функции планирования на предприятии следующие:

- а) Руководство, обеспечение, координирование, регулирование, анализ и контроль

- б) Руководство, прогнозирование, регулирование, контроль
- в) Обеспечение, регулирование, контроль

3. Методы планирования на предприятии:

- а) Расчетно-аналитический, балансовый, экономико-математический, программно-целевой, графоаналитический
- б) Аналитический, синтетический, балансовый
- в) Базисных индексов, экономико-математический, балансовый

4. Виды планирования на предприятии:

- а) Текущее, тактическое, стратегическое, генерально-целевое
- б) Оперативное, стратегическое
- в) Производственное, структурное, оперативное

5. Методы планирования прибыли предприятия:

- а) Аналитический, прямого счета, совмещенного расчета
- б) Дедуктивный, индуктивный
- в) Балансовый, аналитический, программно-целевой

6. Принципы планирования на предприятии:

- а) Непрерывность, гибкость, участие, точность, единство
- б) Точность, организованность, целенаправленность
- в) Непрерывность, очередность, единство, участие, доказательность

7. Оперативный план содержит:

- а) Точно поставленные цели с описанием мероприятий по их достижению
- б) Перспективные направления развития предприятия
- в) Примерные задачи для каждого структурного подразделения сроком до 2 лет

8. Тест. Основные функции планирования на предприятии следующие:

- а) Руководство, обеспечение, координирование, регулирование, анализ и контроль
- б) Руководство, прогнозирование, регулирование, контроль
- в) Обеспечение, регулирование, контроль

9. Методы планирования на предприятии:

- а) Расчетно-аналитический, балансовый, экономико-математический, программно-целевой, графоаналитический
- б) Аналитический, синтетический, балансовый
- в) Базисных индексов, экономико-математический, балансовый

10. Виды планирования на предприятии:

- а) Текущее, тактическое, стратегическое, генерально-целевое
- б) Оперативное, стратегическое

в) Производственное, структурное, оперативное

11. Методы планирования прибыли предприятия:

- а) Аналитический, прямого счета, совмещенного расчета
- б) Дедуктивный, индуктивный
- в) Балансовый, аналитический, программно-целевой

12. Принципы планирования на предприятии:

- а) Непрерывность, гибкость, участие, точность, единство
- б) Точность, организованность, целенаправленность
- в) Непрерывность, очередность, единство, участие, доказательность

13. Расположите этапы планирования на предприятии в правильной последовательности:

- а) Оценка ресурсов; определение целей и задач; определение приоритетов целей и задач; образование команды; определение временных рамок и методов оценки; создание конкурентных преимуществ; управление рисками и разработка альтернативного плана действий
- б) Определение целей и задач; оценка ресурсов; определение временных рамок и методов оценки; образование команды; управление рисками
- в) Оценка ресурсов; оценка рисков; образование команды; определение целей и задач; определение временных рамок и методов оценки; внедрение плана

14. Методы финансового планирования на предприятии:

- а) Балансовый, расчетно-аналитический, нормативный, программно-целевой, экономико-математическое моделирование
- б) Издержек и прибылей, балансовый, аналитический, базисно-индексный
- в) Программно-целевой, балансовый, графический, аналитический

15. Роль планирования в деятельности предприятия связывают с:

- а) Финансовыми ресурсами и, в первую очередь, с деньгами
- б) Трудовыми ресурсами
- в) Трудовыми и финансовыми ресурсами

16. Целью планирования деятельности организации является:

- а) Определение целей, средств и сил
- б) Обоснование расхода всех видов ресурсов
- в) Определение будущей прибыли

Методические рекомендации:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
---------------------------------------	---------------------

5	85 -100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

2. Разноуровневые задачи и задания (базовый уровень)

Задание 1

1. Рассчитайте заработок рабочего за месяц по сдельно-премиальной системе оплаты труда, используя следующие исходные данные: сдельный заработок рабочего – 10 800руб. в месяц, план выполнен на 105%, по положению о премировании рабочему выплачивается премия за выполнение плана в размере 15% и за каждый процент перевыполнения плана по 2% сдельного заработка.

Задание 2

Сумма фактического фонда заработной платы в базовом году составила 1 млн.руб., в том числе непроизводительные расходы – 50тыс.руб. Условие по темпам роста производительности труда выполняется. В планируемом периоде объем выпуска продукции запланирован в размере 103,6% к плану прошлого года, норматив прироста фонда заработной платы – 0,30 на каждый процент прироста объема производства. Определите фонд заработной платы на планируемый период.

Методические рекомендации:

На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области управления (в зависимости от конкретной постановки вопроса).

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «разноуровневые задания и задачи»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями
4	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы

3	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач
2	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала

3. Практическое (прикладное) задание (заключительный уровень)

Задание 1

Кейс-задание: Провести сравнительный анализ (SWOT-анализ) сервисных услуг (на примере предприятия) и их качества с ценами и качеством услуг конкурентов (2-3 конкурента). Оформить в виде таблицы

Задание 2.

Кейс-задание: Провести расчет потребности в персонале (на примере предприятия) и составить план-график оптимизации численности трех подразделений (в сторону увеличения численности, уменьшения численности и изменения качественного состава).

Методические рекомендации:

Задачами практических (семинарских) занятий являются развитие у студентов навыков аналитического мышления, обсуждение наиболее сложных и дискуссионных проблем и выработка у студентов умения применить на практике приобретенные ими теоретические знания.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практическое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

4. Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

1. Классификации услуг сервиса.
2. Сущность производственной системы.
3. Производственный процесс как система.
4. Длительность производственного цикла.
5. Виды движения предметов труда.

6. Длительность производственного процесса.
7. Пути сокращения длительности срока выполнения заказов.
8. Факторы обслуживания.
9. Противоречия между интересами предприятий сервиса и их потребителями.
10. Причины, препятствующие обращению потребителей на предприятия сервиса.
11. Формы сервисного обслуживания.
12. Принципы сервисного обслуживания.
13. Пути повышения эффективности сервисного обслуживания.
14. Основные слагаемые культуры обслуживания.
15. Основные элементы организации труда.
16. Признаки научной организации труда (НОТ).
17. Функции организации труда.
18. Формы разделения труда в организации.
19. Совмещение профессий.
20. Рациональная планировка рабочих мест.
21. Организация обслуживания рабочих мест.
22. Принципы эффективного обслуживания рабочих мест.
23. Нормирование труда.
24. Факторы, воздействующие на работника.
25. Формы контроля качества услуг и продукции.
26. Показатели деятельности предприятий сервиса.
27. Функции планирования, обеспечивающие конкурентоспособность предприятия.
28. Принципы планирования.
29. Методы планирования.
30. Виды планов деятельности предприятия.
31. Основные этапы планирования деятельности предприятия.
32. SWOT-анализ деятельности предприятий сервиса.
33. Основные принципы маркетинга.
34. Функции маркетинга.
35. Показатели для маркетингового анализа рынка сервиса.
36. Показатели внутренней среды предприятия сервиса в плане маркетинга.
37. Принципы маркетингового планирования предприятия сервиса.
38. Планирование структуры и порядка плана реализации услуг.
39. Планирование производственной программы и производственной мощности предприятия сервиса.
40. Планирование показателей производственной программы предприятия сервиса.
41. Планирование численности персонала.
42. Структура персонала предприятия сервиса.
43. Планирование фонда заработной платы на предприятии сервиса.
44. Планирование издержек предприятия.

45. Планирование себестоимости продукции предприятия сервиса.
46. Калькулирование себестоимости единицы продукции предприятия сервиса.
47. Структура калькуляционных статей затрат предприятия сервиса.
48. Смета накладных расходов предприятия сервиса.
49. Плановая смета затрат на производство предприятия сервиса.
50. Экономические элементы сметы затрат на производство предприятия сервиса.

**Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации
«зачёт/экзамен»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания	Шкала оценивания (зачёт)
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	Зачтено
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы	не зачтено

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобренны изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)