

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 апреля 2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ПРОЦЕССОВ
ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ СЕРВИСА»

По направлению подготовки 43.04.01 Сервис
Магистерская программа: «Управление процессами обслуживания»

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Проектирование производственных процессов предприятий сферы сервиса» по направлению подготовки 43.04.01 Сервис. – 51 с.

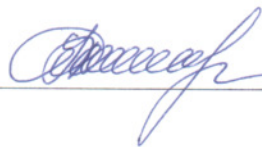
Рабочая программа учебной дисциплины «Проектирование производственных процессов предприятий сферы сервиса» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 518, с изменениями и дополнениями от 8 февраля 2021 г.).

СОСТАВИТЕЛЬ:

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории
Щербакова Е.В.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории 21.03.2023 г., протокол № 13.

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



Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы 12.04.2023 г., протокол №8.

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



1. Цели и задачи дисциплины освоения дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины – освоение будущим специалистом по сервису методов проектирования процесса оказания услуг и соответствующих технологических операций.

Задачи:

формирование теоретические знания в области обоснования и разработки проектов предприятий сферы услуг;

обеспечение практического подхода к организации процессов обслуживания;

изучение расчетов основных параметров производственных и других помещений предприятий сферы услуг;

закрепление прикладных навыков в проектировании производственных помещений и рабочих мест.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Проектирование производственных процессов предприятий сферы сервиса» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений дисциплин учебного плана.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знания принципы организации и управления производственными процессами; основы организации деятельности предприятия сферы сервиса; особенности разработки бизнес-планов и производственных проектов в сфере сервиса; методы управления деятельностью по устранению отклонений в реализации бизнес-планов в сфере сервиса;

умения организовывать деятельность по разработке бизнес-планов и производственных проектов в сфере сервиса; координировать и контролировать деятельность по разработке бизнес-планов и производственных проектов в сфере сервиса; выявлять отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса; управлять деятельностью по устранению отклонений в реализации бизнес-планов в сфере сервиса;

навыки организации деятельности по разработке бизнес-планов и производственных проектов в сфере сервиса; координации и контроля деятельности по разработке бизнес-планов и производственных проектов в сфере сервиса; выявлять отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса; управления деятельностью по устранению отклонений в реализации бизнес-планов в сфере сервиса.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин «Технологические инновации в сервисе» и служит основой для освоения дисциплин «Стратегическое управление организациями сферы сервиса», «Прогнозирование и бизнес проектирование сервисной деятельности», а также написания магистерской диссертации.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ПК-2 Способен управлять процессом бизнес-планирования и производственного проектирования, по созданию новых, реконструкции, реновации и модернизации существующих предприятий сферы сервиса.	ПК-2.1. Организует, координирует и контролирует деятельность по разработке бизнес-планов и производственных проектов в сфере сервиса.	знать: принципы организации и управления производственными процессами; основы организации деятельности предприятия сферы сервиса; особенности разработки бизнес-планов и производственных проектов в сфере сервиса; методы управления деятельностью по устранению отклонений в реализации бизнес-планов в сфере сервиса; уметь: организовывать деятельность по разработке бизнес-планов и производственных проектов в сфере сервиса; координировать и контролировать деятельность по разработке бизнес-планов и производственных проектов в сфере сервиса; выявлять отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса; управлять деятельностью по устранению отклонений в реализации бизнес-планов в сфере сервиса; владеть: навыками организации деятельности по разработке бизнес-планов и производственных проектов в сфере сервиса; навыками координации и контроля деятельности по разработке бизнес-планов и производственных проектов в сфере сервиса; умением выявлять отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса; инструментами управления деятельностью по устранению отклонений в реализации бизнес-планов в сфере сервиса;

4. Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	72 (2 зач. ед)	72 (2 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	36	8
Лекции	24	4
Семинарские занятия	-	-
Практические занятия	12	4
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)	36	64
Форма аттестации	зачет	зачет

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса. Структура процесса оказания услуги. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени

Тема 2. ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ

Особенности организации деятельности предприятий сервиса. Предприятие сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. Предприятие сервиса как производственная система. Виды предприятий сервиса. Структура предприятия

Тема 3. ОРГАНИЗАЦИЯ ОСНОВНОГО ПРОИЗВОДСТВА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СЕРВИСА.

Типы и методы организации выполнения услуг. Основы организации труда на предприятиях сервиса. Показатели оценки уровня организации основного производства.

Тема 4. ОРГАНИЗАЦИЯ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ И ПРОДУКЦИИ

Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.

Тема 5. ОСНОВЫ ВНУТРИФИРМЕННОГО ПРОЕКТИРОВАНИЯ

Понятие внутрифирменного проектирования в условиях рынка. Принципы и методы планирования. Система планов предприятия и порядок их реализации. Структура текущего плана предприятия сервиса.

Тема 6. ПЛАНИРОВАНИЕ МАРКЕТИНГА.

Характеристика и показатели плана маркетинга. Структура и порядок разработки плана маркетинга. Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий.

Тема 7. ПЛАНИРОВАНИЕ ИНВЕСТИЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ.

Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сервиса. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия.

Тема 8. ПЛАНИРОВАНИЕ ОБЪЕМА ПРОИЗВОДСТВА И РЕАЛИЗАЦИИ УСЛУГ.

Структура и порядок разработки плана реализации услуг. Планирование производственной программы предприятия. Производственная мощность предприятия. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции.

Тема 9. ПЛАНИРОВАНИЕ ПОТРЕБНОСТИ В ПЕРСОНАЛЕ И СРЕДСТВАХ НА ОПЛАТУ ТРУДА

Планирование фонда рабочего времени. Планирование численности персонала предприятия. Состав средств на оплату труда. Планирование фонда заработной платы.

Тема 10. ПЛАНИРОВАНИЕ ИЗДЕРЖЕК ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА.

Классификация издержек на выполнение услуг. Состав затрат, включаемых в плановую себестоимость продукции, работ, услуг. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции. Смета затрат на производство. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции

Тема 11. ФИНАНСОВЫЙ ПЛАН ПРЕДПРИЯТИЯ.

Содержание финансового планирования на предприятии сервиса. Прибыль предприятия и ее распределение. Показатели финансового плана предприятия

Тема 12. ОСНОВЫ БИЗНЕС-ПЛАНИРОВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СЕРВИСА

Задачи и функции бизнес-плана предприятия.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Тема 1 Организация и управление процессом оказания услуг	2	2
2.	Тема 2 Основы организации деятельности предприятия	2	2
3.	Тема 3 Организация основного производства на предприятиях сервиса.	2	-
4.	Тема 4 Организация контроля качества услуг и продукции	2	-
5.	Тема 5. Основы внутрифирменного проектирования	2	-
6.	Тема 6. Планирование маркетинга.	2	-
7.	Тема 7. Планирование инвестиционной деятельности предприятия.	2	-
8.	Тема 8. Планирование объема производства и реализации услуг.	2	-
9.	Тема 9. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	2	-
10.	Тема 10. Планирование издержек предприятия сервиса.	2	-
11.	Тема 11. Финансовый план предприятия.	2	-
12.	Тема 12. Основы бизнес-планирования на предприятиях сервиса	2	-
Итого:		24	4

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
13.	Тема 1 Организация и управление процессом оказания услуг	2	2
14.	Тема 2 Основы организации деятельности предприятия		2
15.	Тема 3 Организация основного производства на предприятиях сервиса.	2	-
16.	Тема 4 Организация контроля качества услуг и продукции		-
17.	Тема 5. Основы внутрифирменного проектирования	2	-
18.	Тема 6. Планирование маркетинга.		-
19.	Тема 7. Планирование инвестиционной деятельности предприятия.	2	-
20.	Тема 8. Планирование объема производства и реализации услуг.		-
21.	Тема 9. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	2	-

22.	Тема 10. Планирование издержек предприятия сервиса.		-
23.	Тема 11. Финансовый план предприятия.	2	-
24.	Тема 12. Основы бизнес-планирования на предприятиях сервиса		-
Итого:		12	4

4.5 Лабораторные работы

Не предусмотрены учебным планом

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Форма/вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
1.	Тема 1 Организация и управление процессом оказания услуг	работа с лекционным материалом, подготовка к практическому занятию с использованием обучающих тестов и компьютерных симуляций, подготовка к зачету	4	6
2.	Тема 2 Основы организации деятельности предприятия	работа с лекционным материалом, подготовка к практическому занятию с использованием обучающих тестов и компьютерных симуляций, подготовка к зачету	2	6
3.	Тема 3 Организация основного производства на предприятиях сервиса.	работа с лекционным материалом, подготовка к практическому занятию с использованием обучающих тестов и компьютерных симуляций, подготовка к зачету	2	6
4.	Тема 4 Организация контроля качества услуг и продукции	работа с лекционным материалом, подготовка к практическому занятию с использованием обучающих тестов и компьютерных симуляций, подготовка к зачету	4	6
5.	Тема 5. Основы внутрифирменного проектирования	работа с лекционным материалом, подготовка к практическому занятию с использованием обучающих тестов и компьютерных симуляций, подготовка к зачету	2	6
6.	Тема 6. Планирование маркетинга.	работа с лекционным материалом, подготовка к практическому занятию с использованием обучающих тестов и компьютерных симуляций, подготовка к зачету	4	6
7.	Тема 7. Планирование инвестиционной деятельности предприятия.	работа с лекционным материалом, подготовка к практическому занятию с использованием обучающих тестов и компьютерных симуляций, подготовка к зачету	2	6

8.	Тема 8. Планирование объема производства и реализации услуг.	работа с лекционным материалом, подготовка к практическому занятию с использованием обучающих тестов и компьютерных симуляций, подготовка к зачету	2	6
9.	Тема 9. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	работа с лекционным материалом, подготовка к практическому занятию с использованием обучающих тестов и компьютерных симуляций, подготовка к зачету	2	4
10.	Тема 10. Планирование издержек предприятия сервиса.	работа с лекционным материалом, подготовка к практическому занятию с использованием обучающих тестов и компьютерных симуляций, подготовка к зачету	2	4
11.	Тема 11. Финансовый план предприятия.	работа с лекционным материалом, подготовка к практическому занятию с использованием обучающих тестов и компьютерных симуляций, подготовка к зачету	2	4
12.	Тема 12. Основы бизнес- планирования на предприятиях сервиса	работа с лекционным материалом, подготовка к практическому занятию с использованием обучающих тестов и компьютерных симуляций, подготовка к зачету	2	4
Итого:			36	64

**4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Проектирование
производственных процессов предприятий сферы сервиса» не
предполагаются учебным планом.**

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. Голубева, Т. Б. Основы моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса : учебное пособие / Т. Б. Голубева ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. - Екатеринбург : Изд-во Уральского ун-та, 2017. - 108 с. - ISBN 978-5-7996-2109-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1946321> (дата обращения: 04.11.2024). – Режим доступа: по подписке.

2. Голубева, Т. Б. Основы моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса : учебное пособие / Т. Б. Голубева ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. - Екатеринбург : Изд-во Уральского ун-та, 2017. - 108 с. - ISBN 978-5-7996-2109-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1946321> (дата обращения: 04.11.2024). – Режим доступа: по подписке.

3. Давыдкина, И. Б. Проектирование и организация торгового пространства предприятий розничной торговли и общественного питания: Учебное пособие / Давыдкина И.Б. - Москва :НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 266 с. (Высшее образование)ISBN 978-5-16-105727-8 (online). - Текст : электронный.

- URL: <https://znanium.com/catalog/product/899751> (дата обращения: 04.11.2024). – Режим доступа: по подписке.

4. Дыбская, В. В. Проектирование системы распределения в логистике : монография / В.В. Дыбская. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 235 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/24760. - ISBN 978-5-16-012614-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2105348> (дата обращения: 04.11.2024). – Режим доступа: по подписке.

5. Черняков, М. К. Моделирование и проектирование производственных процессов и систем : учебное пособие / М. К. Черняков. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2020. - 94 с. - ISBN 978-5-7782-4249-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1866933> (дата обращения: 04.11.2024). – Режим доступа: по подписке.

б) дополнительная литература;

1. Бабушкин, В. М. Разработка защищенных программных средств информатизации производственных процессов предприятия : учебное пособие / В. М. Бабушкин, М. В. Тумбинская. - Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2024. - 260 с. - ISBN 978-5-9729-1618-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2169718> (дата обращения: 04.11.2024). – Режим доступа: по подписке.

2. Богданова, Е. Н. Комплексный анализ и моделирование бизнес-процессов производственного предприятия : учебное пособие / Е.Н. Богданова, О.И. Бедердинова. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 90 с. — (Высшее образование: Магистратура). - ISBN 978-5-16-111149-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1913571> (дата обращения: 04.11.2024). – Режим доступа: по подписке.

3. Гулак, Л. И. Проектирование производственных зданий пищевых предприятий : учебное пособие / Л. И. Гулак, И. Н. Матющенко, А. М. Гавриленков. - Санкт-Петербург : Проспект науки, 2024. - 400 с. - ISBN 978-5-903090-27-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2134613> (дата обращения: 04.11.2024). – Режим доступа: по подписке.

4. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учебное пособие / Семиглазов В.А. – Томск, Кафедра ТУ, ТУСУР, 2016г. – 164 с.

5. Организация технического сервиса и основы проектирования ремонтно-обслуживающих предприятий : учебно-методическое пособие для самостоятельной работы, курсового проектирования и выполнения ВКР / сост. В. Н. Хрянин, В. В. Коротких. - Новосибирск : Новосиб. гос. аграр. ун-т, 2018. - 256 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1461101> (дата обращения: 04.11.2024). – Режим доступа: по подписке.

в) интернет-ресурсы;

Министерство образования и науки Российской Федерации – <http://минобрнауки.рф/>

Министерство образования и науки Луганской Народной Республики - <https://minobr.su/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Народный совет Луганской Народной Республики – <https://nslnr.su>

Правительство Луганской Народной Республики - <https://sovminlnr.ru/>

Государственный таможенный комитет Луганской Народной Республики - <https://gtklnr.su/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

PRINCE2 [Электронный ресурс]. URL: [http:// www. prince-officialsite. com/](http://www.prince-officialsite.com/) (дата обращения 10.08.2016).

Project Management Association of Japan [Электронный ресурс]. URL: [http:// www.pmaj. or.jp/ENG/index. htm](http://www.pmaj.or.jp/ENG/index.htm) (дата обращения 12.08.2020).

Электронные библиотечные системы и ресурсы

Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» – <https://www.studmed.ru>

Электронно-библиотечная система **Znanium** - <https://znanium.ru/>.

Информационный ресурс библиотеки образовательной организации

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

г) 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
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины «Проектирование производственных процессов предприятий сферы сервиса» предполагает использование академических

аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

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

8. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Проектирование производственных процессов предприятий сферы 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	ПК-2 Способен управлять процессом бизнес-планирования и производственного проектирования, по созданию новых, реконструкции, реновации и модернизации существующих предприятий сферы сервиса.	Пороговый	знать: принципы организации и управления производственными процессами; основы организации деятельности предприятия сферы сервиса; особенности разработки бизнес-планов и производственных проектов в сфере сервиса; методы управления деятельностью по устранению отклонений в реализации бизнес-планов в сфере сервиса;
Основной		Базовый	уметь: организовывать деятельность по разработке бизнес-планов и производственных проектов в сфере сервиса; координировать и контролировать деятельность по разработке бизнес-планов и производственных проектов в сфере сервиса; выявлять отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса; управлять деятельностью по устранению отклонений в реализации бизнес-планов в сфере сервиса

Заключительный		Высокий	владеть: навыками организации деятельности по разработке бизнес-планов и производственных проектов в сфере сервиса; навыками координации и контроля деятельности по разработке бизнес-планов и производственных проектов в сфере сервиса; умением выявлять отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса; инструментами управления деятельностью по устранению отклонений в реализации бизнес-планов в сфере сервиса
-----------------------	--	----------------	--

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	ПК-2	Способен управлять процессом бизнес-планирования и производственного проектирования, по созданию новых, реконструкции, реновации и модернизации существующих предприятий сферы сервиса.	ПК-2.1 Организует, координирует и контролирует деятельность по разработке бизнес-планов и производственных проектов в сфере сервиса.	Тема 1 Организация и управление процессом оказания услуг Тема 2 Основы организации деятельности предприятия Тема 3 Организация основного производства на предприятиях сервиса. Тема 4 Организация контроля качества услуг и продукции.	Начальный Основной ОФО-1 ЗФО-1
			ПК-2.2 Умеет своевременно выявлять отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса и управлять деятельностью по их устранению.	Тема 5. Основы внутрифирменного проектирования Тема 6. Планирование маркетинга. Тема 7. Планирование инвестиционной деятельности предприятия. Тема 8. Планирование объема производства и реализации услуг. Тема 9. Планирование потребности в	Начальный Основной Заключительный ОФО-1 ЗФО-1

				персонале и средствах на оплату труда Тема 10. Планирование издержек предприятия сервиса. Тема 11. Финансовый план предприятия. Тема 12. Основы бизнес-планирования на предприятиях сервиса	
--	--	--	--	---	--

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.	ПК-2 Способен управлять процессом бизнес-планирования и производственного проектирования, по созданию новых, реконструкции, реновации и модернизации существующих предприятий сферы сервиса.	ПК-2.1 Организует, координирует и контролирует деятельность по разработке бизнес-планов и производственных проектов в сфере сервиса	знать: принципы организации и управления производственными процессами; основы организации деятельности предприятия сферы сервиса; уметь: организовывать деятельность по разработке бизнес-планов и производственных проектов в сфере сервиса; координировать и контролировать деятельность по разработке бизнес-планов и производственных проектов в сфере сервиса; владеть: навыками организации деятельности по разработке бизнес-планов и	Тема 1 Организация и управление процессом оказания услуг Тема 2 Основы организации деятельности предприятия Тема 3 Организация основного производства на предприятиях сервиса. Тема 4 Организация контроля качества услуг и продукции	доклад, сообщение, тестовые задания, реферат, практическое (прикладное) задание

			производственных проектов в сфере сервиса; навыками координации и контроля деятельности по разработке бизнес-планов и производственных проектов в сфере сервиса;		
		ПК-2.2 Умеет своевременно выявлять отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса и управлять деятельностью по их устранению.	знать: особенности разработки бизнес-планов и производственных проектов в сфере сервиса; методы управления деятельностью по устранению отклонений в реализации бизнес-планов в сфере сервиса; уметь: выявлять отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса; управлять деятельностью по устранению отклонений в реализации бизнес-планов в сфере сервиса; владеть: умением выявлять отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса; инструментами управления	Тема 5. Основы внутрифирменного проектирования Тема 6. Планирование маркетинга. Тема 7. Планирование инвестиционной деятельности предприятия. Тема 8. Планирование объема производства и реализации услуг. Тема 9. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда Тема 10. Планирование издержек	доклад, сообщение, тестовые задания, реферат, практическое (прикладное) задание

			деятельностью по устранению отклонений в реализации бизнес-планов в сфере сервиса;	предприятия сервиса. Тема 11. Финансовый план предприятия. Тема 12. Основы бизнес-планирования на предприятиях сервиса	
--	--	--	--	--	--

1. Тестовые задания (пороговый уровень)

Вариант 1

1. Укажите экономическую составляющую эффективности автосервиса для фирмы-производителя автомобилей:

- а) рост конкурентоспособности;
- б) увеличение срока службы автомобиля;
- в) повышение эффективности транспортного процесса.

2. Укажите экономическую составляющую эффективности автосервиса для потребителя автомобилей:

- а) рост конкурентоспособности;
- б) увеличение срока службы автомобиля;
- в) повышение эффективности транспортного процесса.

3. Укажите экономическую составляющую эффективности автосервиса для общества:

- а) рост конкурентоспособности;
- б) увеличение срока службы автомобиля;
- в) повышение эффективности транспортного процесса.

4. По размеру и мощности ПАС делятся на 3 типа:

- а) малые – до 5 рабочих постов; средние – до 30; большие > 31.
- б) малые – до 10 рабочих постов; средние – до 34; большие > 35.
- в) малые – до 10 рабочих постов; средние – до 40; большие > 41.

5. Участок площади предприятия для постановки АТС при обслуживании, ремонте, междусменном хранении, ожидании технических воздействий или выдачи владельцу, называется:

- а) рабочий пост;
- б) вспомогательный пост;
- в) автомобиле-место.

6. Автомобиле-место, оснащенное соответствующим технологическим оборудованием и предназначенное для выполнения определенного вида работ, называется:

- а) рабочий пост;
- б) вспомогательный пост;
- в) автомобиле-место.

7. Автомобиле-место, предназначенное для выполнения технологически вспомогательных, но необходимых операций, называется:

- а) рабочий пост;
- б) вспомогательный пост;
- в) автомобиле-место.

8. Автомобиле-место, предназначено для постановки АТС на время ожидания им: приемки-выдачи, постановки на рабочий пост, ремонта снятого с него агрегата (узла, прибора), называется:

- а) рабочий пост;
- б) вспомогательный пост;
- в) автомобиле-место ожидания.

9. К рабочим постам относятся:

- а) посты приемки и выдачи АТС, подготовки к окраске, сушки после окраски и мойки;
- б) посты мойки, диагностирования, ТО, ТР и окраски;
- в) место ожидания приемки-выдачи, постановки на рабочий пост.

10. К вспомогательным постам относятся:

- а) посты приемки и выдачи АТС, подготовки к окраске, сушки после окраски и мойки;
- б) посты мойки, диагностирования, ТО, ТР и окраски;

в) место ожидания приемки-выдачи, ремонта снятого с автомобиля агрегата.

11. От чего зависят расстояния между автомобилями в помещениях для технического обслуживания:

- а) от габаритов автомобиля;
- б) от вида выполняемых работ;
- в) от соблюдения защитных зон, исключающих взаимные повреждения въезжающего автомобиля и автомобилей, стоящих в одном или в противоположном с ним ряду.

12. От чего зависят расстояния между автомобилями в помещениях для хранения:

- а) от габаритов автомобиля;
- б) от вида выполняемых работ;
- в) от соблюдения защитных зон, исключающих взаимные повреждения въезжающего автомобиля и автомобилей, стоящих в одном или в противоположном с ним ряду.

13. Противопожарные разрывы между зданиями, сооружениями определяются:

- а) степенью их огнестойкости;
- б) по наиболее опасной категории производства, помещенного в здании;
- в) количеством рабочих постов.

14. Технологически необходимое число рабочих рассчитывают по формуле:

- а) $P_T = T_{гi} / \Phi_T$;
- б) $P_{ш} = T_{гi} / \Phi_{ш}$;
- в) $X_{общ} = \frac{T_{ш} \cdot \Phi}{\Phi_{ш} \cdot P_{ср}}$ „

15. Штатное число рабочих рассчитывают по формуле:

- а) $P_T = T_{гi} / \Phi_T$;
- б) $P_{ш} = T_{гi} / \Phi_{ш}$;
- в) $X_{общ} = \frac{T_{ш} \cdot \Phi}{\Phi_{ш} \cdot P_{ср}}$ „

16. Общее количество рабочих постов рассчитывают по формуле:

- а) $P_T = T_{гi} / \Phi_T$;
- б) $P_{ш} = T_{гi} / \Phi_{ш}$;

$$X_{\text{ожц}} = \frac{T_{\text{п}} \cdot \varphi}{\Phi_{\text{п}} \cdot P_{\text{ср}}},$$

в)

17. Количество мест ожидания ТО и ТР принимается из расчета:

- а) 1 автомобиле-место на рабочий пост;
- б) 1,5 автомобиле-места на рабочий пост;
- в) 0,5 автомобиле-места на рабочий пост.

18. Площадь зоны постовых работ ТО и ТР по удельным площадям рассчитывается по формуле:

- а) $F_z = f_a \cdot X_z \cdot K_{\text{п}}$;
- б) $F_y = f_1 + f_2(P_T \cdot - 1)$;
- в) $L_{\Gamma} f_{\text{уд}} F_{\text{ск}} = K_{\text{п.с}} K_{\text{с}} K_{\text{раз}} \cdot 10^6$

19. Площадь производственных участков рассчитывается по формуле:

- а) $F_z = f_a \cdot X_z \cdot K_{\text{п}}$;
- б) $F_y = f_1 + f_2(P_T \cdot - 1)$;
- в) $L_{\Gamma} f_{\text{уд}} = F_{\text{ск}} / 10^6 \cdot K_{\text{п.с}} K_{\text{с}} K_{\text{раз}}$,

20. Площадь складских помещений рассчитывается по формуле:

- а) $F_z = f_a \cdot X_z \cdot K_{\text{п}}$;
- б) $F_y = f_1 + f_2(P_T \cdot - 1)$;
- в) $L_{\Gamma} f_{\text{уд}} F_{\text{ск}} = K_{\text{п.с}} K_{\text{с}} K_{\text{раз}} \cdot 10^6$

21. Длительность производственного цикла рассчитывается по формуле:

- а) $T_{\text{ц}} = T_{\text{врп}} + T_{\text{впр}}$;
- б) $T_{\text{врп}} = T_{\text{шк}} + T_{\text{к}} + T_{\text{тр}} + T_{\text{е}}$;
- в) $T_{\text{опр}} = T_{\text{шк}} + T_{\text{к}} + T_{\text{тр}}$.

22. Время технологической операции рассчитывается по формуле:

- а) $T_{\text{ц}} = T_{\text{врп}} + T_{\text{впр}}$;
- б) $T_{\text{врп}} = T_{\text{шк}} + T_{\text{к}} + T_{\text{тр}} + T_{\text{е}}$;
- в) $T_{\text{опр}} = T_{\text{шк}} + T_{\text{к}} + T_{\text{тр}}$.

23. Производственная мощность, рассчитанная исходя из максимально возможного времени использования оборудования, площади и ресурсов, называется:

- а) плановая производственная мощность;
- б) максимальная производственная мощность;
- в) фактическая производственная мощность.

24. Производственная мощность, рассчитанная исходя из планового числа работников, планового времени работы и плановых технико-экономических показателей, называется:

- а) плановая производственная мощность;
- б) максимальная производственная мощность;
- в) фактическая производственная мощность.

25. Производственная мощность, рассчитанная по фактически полученным результатам работы и отраженным в бухгалтерских и других отчетах предприятия, называется:

- а) плановая производственная мощность;
- б) максимальная производственная мощность;
- в) фактическая производственная мощность.

26. Коэффициент использования максимальной производственной мощности рассчитывается по формуле:

- а) $K_{исп} = V / ПМ$
- б) $K = K_{нq}$;
- в). $K_{инт} = K_{и} \times K_{э}$

27. Интегральный коэффициент использования оборудования рассчитывается по формуле:

- а) $K_{исп} = V / ПМ$
- б) $K = K_{нq}$;
- в). $K_{инт} = K_{и} \times K_{э}$

29. Коэффициент экстенсивного использования оборудования рассчитывается по формуле:

- а) $K_{экст} = (t_{обор.ф}) / (t_{обор.пл})$.
- б) $K_{и} = Пф / Ппл$.
- в). $K_{инт} = K_{и} \times K_{э}$

30. Коэффициент интенсивного использования оборудования рассчитывается по формуле:

- а) $K_{экст} = (t_{обор.ф}) / (t_{обор.пл})$.
- б) $K_{и} = Пф / Ппл$.
- в). $K_{инт} = K_{и} \times K_{э}$

Вариант 2

1. Сущность планирования заключается:

- а) в формировании стратегии и тактики предприятия;
- б) в выборе мотивов для работы персонала;
- в) в сочетании ограниченных ресурсов для достижения наилучших

результатов;

г) верно а, б, в.

2. Главной целью планирования на предприятии является:

а) расчет потребностей в материальных, трудовых и финансовых ресурсах для увеличения производственной мощности;

б) удовлетворение потребительского спроса на продукцию предприятия и получение прибыли;

в) подготовка информации, необходимой для повышения эффективности производства;

г) верно а, б, в.

3. К основным функциям планирования на предприятии относится:

а) организация производства;

б) учет и контроль выполнения работ;

в) оценка результатов деятельности;

г) верно а, б, в.

4. По уровню управления и временному интервалу планирование подразделяется на:

а) бизнес – планирование;

б) оперативное;

в) внутрицеховое;

г) верно а, б, в.

5. Наиболее распространенным методом планирования считается:

а) индивидуальный;

б) бригадный;

в) нормативный;

г) верно а, б, в.

6. По содержанию различаются следующие виды планирования:

а) стратегическое;

б) технико-экономическое;

в) межцеховое;

г) верно а, б, в.

7. Качественные показатели плана отражают результаты работы предприятия в единицах:

а) натуральных;

б) трудовых;

в) относительных;

г) верно а, б, в.

8. Что из перечисленного относится к особенностям работы сервисных предприятий:

- а) качество услуг непостоянно, измерение качества услуг затруднительно;
- б) услуги невозможно хранить;
- в) услуги можно транспортировать;
- г) многие услуги индивидуальны;
- д) производство и потребление услуг нередко совпадают по месту и времени.

9. Какие из перечисленных мер относятся к реорганизации предприятия:

- а) разработка и осуществление плана выхода из кризисной ситуации;
- б) изменение организационно-правовой формы предприятия;
- в) ликвидация предприятия;
- г) слияние, присоединение, разделение.

10. Какие действия могут способствовать уменьшению риска банкротства:

- а) разработка и осуществление четких планов по маркетингу;
- б) систематическое составление обоснованных прогнозов по наличности;
- в) продолжение производства услуг, продукции, невзирая на падение объемов реализации;
- г) своевременное выявление критических моментов, которые могут представлять собой угрозу для предприятия.

11. Какие из перечисленных лиц обладают правом на обращение в арбитражный суд с заявлением о признании должника банкротом:

- а) кредиторы;
- б) налоговые органы;
- в) должник;
- г) таможенные органы;
- д) арбитражные управляющие.

12. Лжебанкротство – это

13. К основным типам прогнозирования относятся:

- а) составление сценариев;
- б) по нормам и нормативам;
- в) экстраполяция трендов;
- г) экономико-математические модели.

14. Главной компонентой стратегии «выживания» российских предприятий является:

- а) организационная;
- б) рыночная;
- в) кадровая;
- г) верно а, б, в.

15. Общие методы прогнозирования включают в себя:

- а) интуитивный;
- б) поисковый;
- в) нормативный;
- г) экспертный.

16. Самым важным фактором, влияющим на уровень инфляции внутри предприятия, является:

- а) рост денежной массы;
- б) технологическая инфляция;
- в) рост цен на производственные ресурсы;
- г) показатели инфляции для конкретного производства.

17. Для отечественных предприятий при прогнозировании производства конкурентоспособной продукции в настоящее время самым важным является:

- а) разработка новых изделий;
- б) улучшение показателей качества выпускаемой продукции;
- в) управление объемами продаж товаров в течение всего их жизненного цикла;
- г) создание системы менеджмента качества;

18. Точность прогноза развития предприятия:

- а) определяется погрешностью исходных данных;
- б) увеличивается с ростом сроков прогнозирования;
- в) ее зависит от применяемого метода;
- г) верно а, б, в.

19. Экономическая составляющая потенциала предприятия включает в себя:

- а) организацию производства;
- б) техническое развитие производства;
- в) трудовые, материальные и финансовые ресурсы;
- г) верно а, б, в.

20. Главной задачей социального планирования на предприятии

является:

- а) развитие творческих способностей работников;
- б) рост дохода и уровня жизни работников;
- в) сочетание личных и общественных мотивов работников;
- г) верно а, б, в.

21. Главным в повышении мотивации работников предприятия является:

- а) личное участие в принятии решений;
- б) непрерывный рост оплаты труда;
- в) развитие карьеры;
- г) верно а, б, в.

22. Что характеризует производительность труда:

- а) эффективность затрат труда;
- б) эффективность использования оборудования;
- в) эффективность использования материальных ресурсов;
- г) верно а, б, в.

23. Какие из перечисленных показателей характеризуют уровень производительности труда:

- а) фондоотдача;
- б) выработка на одного работника;
- в) трудоемкость продукции, услуг;
- г) фондовооруженность труда.

24. Какие из названных позиций относятся к нормам труда:

- а) нормы времени;
- б) нормы выработки;
- в) нормы расхода материалов;
- г) нормы технологических перерывов;
- д) нормы обслуживания.

25. Основным разделом годового плана производства предприятия считается:

- а) расчет производственных мощностей его подразделений;
- б) выбор форм организации производства;
- в) распределение работ по исполнителям;
- г) верно а, б, в.

26. Главной особенностью планирования производственной программы на отечественных предприятиях в настоящее время считается:

- а) зависимость от характера выпускаемой продукции;

- б) неполная загрузка производственных мощностей;
- в) влияние организации производственного процесса;
- г) верно а, б, в.

27. В серийном производстве при изготовлении нескольких видов продукции производственную программу:

- а) постоянно уточняют в ходе технической подготовки производства;
- б) разрабатывают поквартально, укрупняя серию и сокращая номенклатуру;
- в) планируют одновременно по участкам, цехам и в целом по предприятию;
- г) верно а, б, в.

28. Основными показателями годовой производственной программы предприятия является:

- а) объем поставок по внешним заказам;
- б) номенклатура и ассортимент продукции;
- в) показатели качества товаров;
- г) верно а, б, в.

29. Главным фактором риска при планировании производственной программы предприятия считается:

- а) уровень инфляции;
- б) взаимные не платежи предприятий;
- в) спад производства;
- г) верно а, б, в.

30. Основным мероприятием для уменьшения степени риска предприятия на рынке сбыта считается:

- а) замена части номенклатуры и ассортимента;
- б) укрепление долгосрочных связей с потребителями;
- в) установление особых отношений с партнерами по бизнесу;
- г) верно а, б, в.

31. Работа по организации сбыта продукции на предприятии начинается:

- а) с регулирования цен на продукцию;
- б) с изучения рынка сбыта продукции;
- в) с формирования планов поставки и производства продукции;
- г) верно а, б, в.

32. Основным показателем плана продаж является:

- а) номенклатура продукции;
- б) перечень предлагаемых услуг;

- в) объем реализуемых товаров;
- г) верно а, б, в.

33. На 1-м этапе составления плана сбыта продукции предприятия:

- а) формируется план движения товаров от производителя к потребителю;
- б) указываются направления транспортных потоков для доставки продукции покупателям;
- в) определяются потребности в ресурсах и источники их поставки;
- г) верно а, б, в.

34. Какие из названных положений характеризуют политику предприятия в области качества:

- а) достижение технического уровня продукции, превышающего уровень ведущих предприятий;
- б) ориентация на удовлетворение требований потребителя;
- в) повышение заработной платы работникам предприятия;
- г) увеличение сроков гарантии на продукцию;

35. Сертификация продукции основана:

- а) на проведении испытаний продукции;
- б) на оценке условий производства продукции;
- в) на оценке затрат, связанных с производством продукции;
- г) на надзоре за качеством продукции;
- д) на оценке прибыльности производства продукции.

36. Какие из перечисленных услуг подлежат обязательной сертификации:

- а) ремонт бытовых машин и приборов;
- б) техническое обслуживание и ремонт транспортных средств;
- в) услуги фотосалонов;
- г) жилищно-коммунальные услуги;
- д) туристические услуги.

37. Какие из названных факторов характеризуют конкурентоспособность предприятия:

- а) качество услуг, продукции;
- б) предоставляемый сервис;
- в) затраты на производство;
- г) репутация предприятия.

38. Исходными данными для составления плана по труду для вновь созданного предприятия служат:

- а) численность персонала;

- б) производительность труда;
- в) годовая производственная программа;
- г) верно а, б, в.

39. Фонд заработной платы предприятия обычно планируется:

- а) на год;
- б) на квартал;
- в) на месяц;
- г) верно а, б, в.

40. План материально-технического обеспечения определяет потребность предприятия:

- а) в основных производственных фондах;
- б) в реконструкции и техническом перевооружении производства;
- в) в сырье, полуфабрикатах и комплектующих;
- г) верно а, б, в.

41. Фонд социальных выплат включает в себя:

- а) компенсационные доплаты;
- б) стимулирующие выплаты;
- в) стипендии работникам, направленным на учебу;
- г) верно а, б, в.

42. План материально-технического обеспечения предприятия составляется:

- а) в натуральном выражении;
- б) в денежном исчислении;
- в) в форме материального баланса; г) верно а, б, в.

43. Главным разделом плана инвестиций предприятия следует считать план:

- а) объема капитальных вложений;
- б) объема строительно-монтажных работ;
- в) ввода в действие производственных мощностей;
- г) верно а, б, в.

44. По содержанию факторов, характеризующих условия труда выделяют следующие группы:

- а) производственно-технические;
- б) организационно-технологические;
- в) социально-экономические;
- г) верно а, б, в

45. По критерию работоспособности различают следующие группы

условий труда:

- а) эргономические;
- б) эстетические;
- в) комфортные;
- г) верно а, б, в.

46. В смету затрат предприятия, составленную по экономическим элементам входят:

- а) амортизация основных производственных фондов;
- б) общепроизводственные расходы;
- в) общехозяйственные расходы;
- г) верно а, б, в.

47. При планировании себестоимости единицы продукции все издержки группируются:

- а) по производственному назначению;
- б) по месту возникновения;
- в) по статьям калькуляции;
- г) верно а, б, в.

48. К прямым затратам в составе себестоимости относятся издержки:

- а) на содержание и эксплуатацию оборудования;
- б) на зарплату руководителей и специалистов;
- в) на материалы и комплектующие изделия;
- г) верно а, б, в.

49. Главным фактором прибыли предприятия является изменение:

- а) уровня цен;
- б) себестоимости продукции;
- в) объемов производства;
- г) верно а, б, в.

50. Главной целью финансового планирования является:

- а) установление денежных отношений с бюджетом и банками;
- б) рациональное вложение капитала;
- в) обеспечение производства необходимыми финансовыми ресурсами;
- г) верно а, б, в.

51. Актив баланса предприятия отражает наличие у предприятия:

- а) собственных средств;
- б) обязательств перед кредиторами;
- в) оборотных средств;
- г) верно а, б, в.

Методические рекомендации:

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. Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений)
(пороговый уровень)**

Тема 1 Организация и управление процессом оказания услуг

- 1 Понятие и структура производственного процесса
- 2 Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса.
- 3 Структура процесса оказания услуги
- 4 Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени

Тема 2 Основы организации деятельности предприятия

- 1 Особенности организации деятельности предприятий сервиса
- 2 Предприятие сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект
- 3 Предприятие сервиса как производственная система
- 4 Виды предприятий сервиса
- 5 Структура предприятия

Тема 3 Организация основного производства на предприятиях сервиса.

- 1 Типы и методы организации выполнения услуг
- 2 Основы организации труда на предприятиях сервиса
- 3 Показатели оценки уровня организации основного производства

Тема 4 Организация контроля качества услуг и продукции

- 1 Понятие и показатели качества услуг и продукции
- 2 Факторы, формирующие качество услуг и продукции
- 3 Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции

Тема 5. Основы внутрифирменного планирования

- 1 Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка
- 2 Принципы и методы планирования
- 3 Система планов предприятия и порядок их реализации
- 4 Структура текущего плана предприятия сервиса

Тема 6. Планирование маркетинга.

- 1 Характеристика и показатели плана маркетинга
- 2 Структура и порядок разработки плана маркетинга.
- 3 Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий

Тема 7. Планирование инвестиционной деятельности предприятия.

- 1 Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сервиса.
- 2 Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия

Тема 8. Планирование объема производства и реализации услуг.

- 1 Структура и порядок разработки плана реализации услуг
- 2 Планирование производственной программы предприятия
- 3 Производственная мощность предприятия
- 4 Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции

Тема 9. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда

- 1 Планирование фонда рабочего времени
- 2 Планирование численности персонала предприятия
- 3 Состав средств на оплату труда
- 4 Планирование фонда заработной платы

Тема 10. Планирование издержек предприятия сервиса.

- 1 Классификация издержек на выполнение услуг.
- 2 Состав затрат, включаемых в плановую себестоимость продукции, работ, услуг.
- 3 Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции
- 4 Смета затрат на производство.
- 5 Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции

Тема 11. Финансовый план предприятия.

- 1 Содержание финансового планирования на предприятии сервиса.
- 2 Прибыль предприятия и ее распределение
- 3 Показатели финансового плана предприятия

Тема 12. Основы бизнес-планирования на предприятиях сервиса

- 1 Задачи и функции бизнес-плана предприятия.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
«доклад, сообщение»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел

	аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

3. Реферат (базовый уровень)

1. Теоретические основы сервисной деятельности.
2. Технологический расчет и планировка производственных зон и участков.
3. Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований.
4. Состояние и пути развития производственно-технологической базы сервиса.
5. Структура производственного цикла.
6. Особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического оборудования и коммуникаций.
7. Функции предприятий сервиса и их служб.
8. Факторы сокращения длительности производственных процессов.
9. Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса.
10. Принципы организации производственных процессов во времени (пропорциональности, непрерывности, параллельности, прямооточности, ритмичности).
11. Основные варианты организации систем сервиса.
12. Расчет производственной мощности предприятия.
13. Системный подход в управлении предприятиями сервиса.
14. Методика расчета производственной мощности участка.
15. Организационные структуры, их виды.
16. Основы моделирования объектов проектирования.
17. Линейная структура организации.
18. Общие принципы организации структуры и процесса.
19. Функциональная структура организации.
20. Принципы рационализации процессов.
21. Виды производственных процессов.
22. Организация процессов во времени.
23. Факторы развития сервисной деятельности.
24. Научные подходы в управлении проектными работами.
25. Производственная структура предприятия.

26. Бизнес-планирование: сущность, цели, принципы.
27. Структура бизнес-плана предприятия сферы сервиса
28. Расчет численности рабочих и служащих.
29. Виды сервиса.
30. Типы сервиса.
31. Типажи предприятий, оборудования и участков.
32. Вспомогательный и обслуживающий производственные процессы.
33. Технологические и другие требования к предприятиям сервиса, производственным и другим помещениям.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «реферат»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Реферат представлен на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.). Оформлен в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ
4	Реферат представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.). В оформлении допущены некоторые неточности в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ
3	Реферат представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.). В оформлении допущены ошибки в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ
2	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

4. Кейс задание
(высокий уровень)

1. 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).

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
«кейс-задание»**

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 освоенного 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

5. Разноуровневые задачи и задания (пороговый уровень)

Задача № 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.

2. Рассчитайте фонд оплаты труда по следующим данным: объем продукции в базисном году – 15 млн.руб. ФОТ в базисном году составлял 2,8 млн.руб.; норматив заработной платы в планируемом году из-за структурных изменений в товарной 10 продукции увеличился на 40%.

3. 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.

Задача № 2.

1. Выручка от реализации услуг составила 800 тыс.руб., затраты на производство и реализацию – 680тыс.руб., прибыль от реализации имущества – 15тыс.руб., прибыль от внереализационных операций – 14 тыс.руб., убытки от содержания основного фонда – 45 тыс.руб. Определите балансовую прибыль и рентабельность оказания услуг предприятием.

2. В базисном и плановом периодах работа предприятия характеризуется следующими показателями:

Вид изделия	Цена без НДС, руб. за изделие		Себестоимость, руб. за изделие		Годовой объем, шт.	
	Базисный год	Плановый год	Базисный год	Плановый год	Базисный год	Плановый год
А	200	210	180	182	1000	1100

Б	270	300	260	265	1600	18000
В	350	370	310	300	2000	2600

Определите:

А) прибыль предприятия в базисном и плановом периодах и ее рост;

Б) рентабельность по отдельным видам изделий, всей реализованной продукции и ее рост;

В) прирост прибыли в плановом периоде за счет изменения себестоимости изделий, увеличения объема производства и ассортиментного сдвига.

3. Годовой объем выполненных работ и оказания услуг предприятием по плану – 2,5 млн. руб., фактически реализовано выполненных работ на сумму 2,7 млн. руб. Плановая себестоимость годового выпуска услуг намечалась в размере 2,3 млн. руб., фактически она снизилась на 8%.

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

6. Практическое (прикладное) задание (высокий уровень)

Задание 1.

Разработка технологического процесса оказания услуги

В основе проекта оказания услуги, обладающей спросом по результатам маркетингового анализа, лежит технологический процесс, который реализуется ее исполнителем.

Например, в ходе работ по монтажу отопительных систем используются нормы, рекомендованные СНиП 41-01-2003 «Отопление, вентиляция и кондиционирование», установка радиаторов отопления проводится строго по регламентированным правилам, которые и дают допуски и погрешности при установке отопительных систем.

Правила установки радиаторов допускают монтаж в защитной полиэтиленовой пленке с необходимыми отступами:

От нижней части подоконника или ниши – 100 мм (если зазор между верхней частью радиатора и подоконником меньше $\frac{3}{4}$ глубины радиатора, то тепловой поток уменьшается, затрудняется доступ теплого воздуха в помещение).

От пола до низа радиатора – 120 мм (если этот зазор меньше 100 мм, то возникает затруднение теплообмена и затрудняется уборка этого участка пола, если же зазор более 150мм, то по высоте помещения увеличивается перепад температур, особенно это заметно в верхней части помещения).

От плоскости стены зазор не менее 20 мм (если радиатор установлен вплотную к стене или с меньшим зазором, то ухудшается теплоотдача и возникает пылевой след на верхней части радиатора).

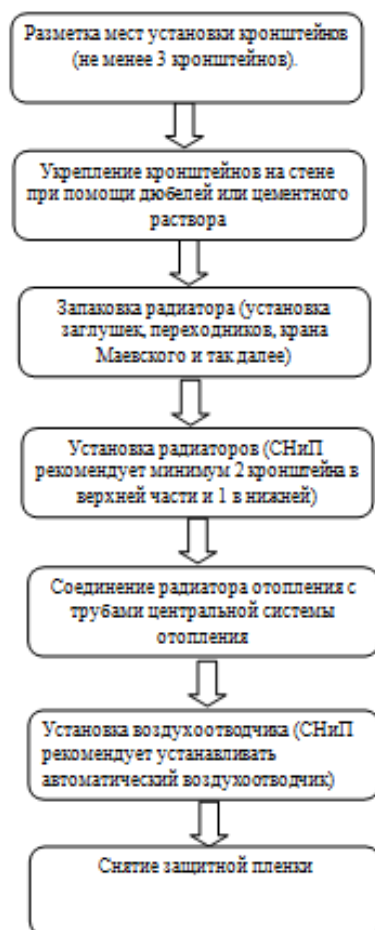


Рис.3. Установка радиаторов отопления согласно СНиП 41-01-2003.

Задание 2.

Характеристика технологического оборудования и расходных материалов

Параметры технологического оборудования и расходных материалов должны быть представлены в таблице 1.

Таблица 1.

Параметры технологического оборудования

Выполняемые на оборудовании операции	Тип оборудования	Расходные материалы

Задание 3.

Инструмент, технологическая и организационная оснастка, расходные материалы

К организационной оснастке относятся предметы, обеспечивающие удобную рабочую позу: укладку и хранение приспособлений, инструмента, приборов, вспомогательных материалов, уход за оборудованием и рабочим местом.

Требования к конструкции и габаритам организационной оснастки зависят от характера выполняемых исполнителем работ, специализации рабочих мест, состава и количества инструментов и приспособлений.

Параметры организационной и технологической оснастки приведены в таблице 2.

Таблица 2.

ПРИБОРЫ, ИНСТРУМЕНТ И ОСНАСТКА УЧАСТКА ДЛЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

НАИМЕНОВАНИЕ ОСНАСТКИ, МАТЕРИАЛОВ	ГОСТ или МАРКА	
Контрольно-измерительные приборы		
Приспособления		
Инструменты		
Расходные материалы		

Необходимо выбрать технические характеристики материалов и оборудования

Например, выбрать технические характеристики кровельных материалов, серийных лифтов, систем безопасности: - технические характеристики кровельных материалов в зависимости от межремонтных сроков эксплуатации; - сравнительные характеристики серийных лифтов, выпускаемых лифтостроительными заводами; производителей узлов управления тепловой энергией, горячей и холодной воды с указанием технических характеристик представленных систем безопасности.

Задание 4.

РАЗРАБОТКА КАРТЫ УСЛУГ

Основу процесса проектирования услуги или создания "карты услуги" составляют три слоя: первым слоем становится последовательность контактов с персоналом, которую переживает клиент в процессе оказания услуги. Второй слой отражает схему внутренних процессов обслуживания - это действия персонала и систем поддержки, которые не видны клиенту. Третий слой карты - это видимые, физические факторы, которые сопровождают каждый контакт клиента с персоналом и свидетельствуют об оказании услуги.

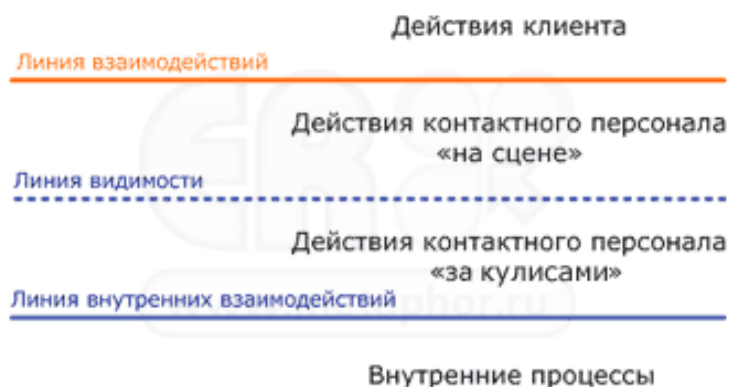


Рис.4 Структура карты услуг

Спроектируйте выбранную услугу поэтапно, в следующей последовательности:

1. Выделить процесс оказания услуги, карту которого составляете. На практике предприятия в сфере услуг часто реализуют не один, а несколько различных процессов обслуживания. Различные процессы целесообразно картографировать отдельно.
2. Постройте карту услуги с точки зрения клиента. Необходимо поставить себя на место клиента и нарисовать последовательность своих, как клиента, действий. Если вы проектируете новую услугу, вы должны создавать эту последовательность так, как она вам (как клиенту) нравится, отбросив все мысли о производственных возможностях. Если вы картографируете реальную услугу, вы сразу заметите слабые места, которые не очень нравятся вашим клиентам.
3. Постройте карту действий контактного персонала. Это второй слой карты, который нужно разработать так, чтобы он соответствовал основному слою - карте действий клиента. Например, если клиент хочет знать состояние своего заказа, на карте нужна контактная персона, которая позвонит и сообщит клиенту эту информацию.
4. Постройте карту внутренних процессов. На этом слое проектируется производственная схема оказания услуги. Этот слой должен проектироваться так, чтобы всячески поддерживать нужды контактного персонала, а не наоборот.

5. Укажите набор видимых факторов, которые соответствуют каждому действию клиента, это очень важно для позитивного восприятия услуги.

Первая грань - **линия взаимодействия** между клиентом и персоналом. Связи, пересекающие эту грань, описывают важнейшие контакты клиента с персоналом. Некоторые из них критически важны для достижения высокой оценки качества обслуживания. Это так называемые критические контакты.

- Вторая грань - **линия видимости**. В процессе обслуживания клиент может непосредственно наблюдать действия персонала, а в другие моменты действия персонала недоступны для прямого наблюдения клиента.

- Третья грань - **линия внутренних взаимодействий**. Эта линия важна тем, что именно здесь пролегает граница между сферами ответственности производства и маркетинга. Часто из-за несовпадения интересов именно на этой линии происходят сбои.

Изучите пример карты услуги и постройте таким образом свой процесс оказания услуги. Используйте карту услуг для разработки новой услуги, для устранения ошибок или повышение качества и оптимизации процесса оказания услуг.

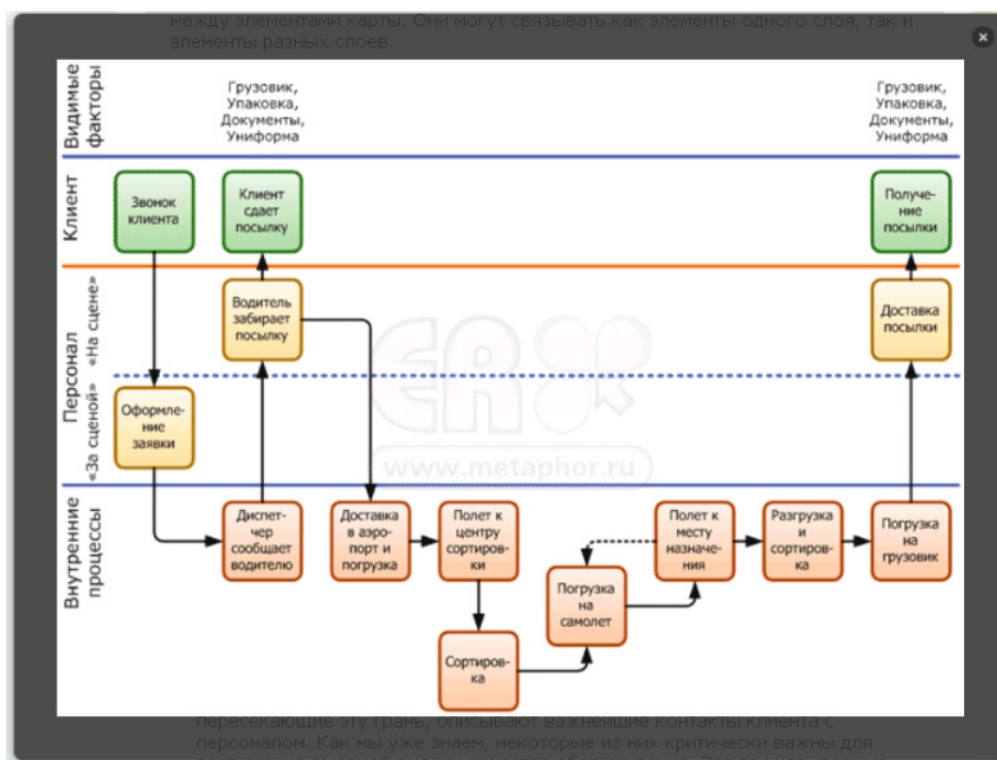


Рис.5 Пример карты услуг

Задание 5.

РАСЧЁТ ТРУДОЁМКОСТИ РАБОТ И ЧИСЛЕННОСТИ РАБОТНИКОВ ДЛЯ ОКАЗАНИЯ ПРОЕКТИРУЕМЫХ УСЛУГ

Требуется определить трудоёмкость работ и численность работников для исполнения проектируемой услуги, используя нормативные документы:

МДК 2-01.2001 Рекомендации по определению численности работников службы заказчика (организации по управлению жилищным фондом). Извлечение

МДК 2-02.01 Рекомендации по нормированию труда работников, занятых содержанием и ремонтом жилищного фонда. Извлечение

* Часть 1. Нормы времени и нормы обслуживания на работы по санитарному содержанию домовладельцев

* Часть 2. Нормы времени и нормы обслуживания на работы по ремонту и обслуживанию внутридомового инженерного оборудования

* Часть 3. Нормы времени и нормативы численности на работы по ремонту конструктивных элементов жилых зданий

* Часть 4. Нормативы численности руководителей, специалистов и служащих муниципальных предприятий-подрядчиков, занятых содержанием и ремонтом жилищного фонда

МДС 13-15.2000 Особенности работы с персоналом энергетических организаций системы жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации. Извлечение

Нормативы численности работников Службы заказчика жилищно-коммунальных услуг (организации по управлению жилищным фондом или управляющей компании) разработаны с учетом ее эффективной работы и рекомендованы для нормирования труда работников этих организаций. [14].

Таблица 3.

Рекомендуемое распределение нормативной численности рабочих аварийно-ремонтной службы по профессиям

Наименование профессий	Удельный вес нормативной численности рабочих по профессиям от общей численности, %
Слесарь-сантехник	40
Электромонтер по ремонту и обслуживанию электрооборудования	20
Электрогазосварщик	20
Водитель автомобиля	20
Итого:	100

Таблица 4.

Нормативы численности рабочих аварийно-ремонтной службы

Общая площадь многоквартирных домов, тыс. кв.м.	Нормативная численность в смену, чел.
до 500	3
501-1 000	3-5
1 001-1 500	5-7
1 501-2 000	7-9
2 001-2 500	9-11
2 501-3 000	11-13
3 001-3 500	13-15
3 501-4 500	15-17
4 501-5 500	17-19

5 501-6 500	19-21
6 501-7 500	21-23
7 501-9 000	23-24
9 000-11000	24-26
свыше 11 000	26-28

Примечание:

1. Нормативы численности рабочих рассчитаны, исходя из среднего уровня износа многоквартирных домов до 30%. При ином среднем уровне износа многоквартирных домов и общей площади обслуживания многоквартирных домов более 1 500 тыс. кв.м. следует применять следующие поправочные коэффициенты (K_1):

- до 40% - 1,05;
- до 50% - 1,1;
- до 60% - 1,15;
- до 70% - 1,2;
- свыше 70 % - 1,3.

2. Нормативы численности рабочих рассчитаны на средний уровень оснащённости многоквартирных домов внутридомовым инженерным оборудованием* (холодное водоснабжение, водоотведение, центральное отопление, ванны (душ), горячее водоснабжение, электроснабжение), равный 87%. При ином уровне оснащённости к численности рабочих, рассчитанной по нормативам, необходимо применять следующие поправочные коэффициенты (K_2):

- свыше 97% - 1,08;
- до 97% - 1,04;
- до 92% - 1,00;
- до 87% - 0,96;
- до 82% - 0,92;
- до 77% - 0,87.

3. В зависимости от природно-климатических условий нормативная численность рабочих корректируется с учетом следующих поправочных коэффициентов (K_3):

- АРС, осуществляющая деятельность в муниципальном образовании, расположенном в 4 и 5 температурной зоне - 1,1;
- АРС, осуществляющая деятельность в муниципальном образовании, расположенном в 6 температурной зоне, а также местности, приравненные к районам Крайнего Севера - 1,2;
- АРС, осуществляющая деятельность в муниципальном образовании, расположенном в районах Крайнего Севера - 1,3.

Задание 6.

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ РАБОЧЕГО МЕСТА

6.1 СПОСОБЫ И СРЕДСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ РАБОЧЕГО МЕСТА

В курсовом проекте необходимо указать функции, по которым осуществляется обслуживание, способы обслуживания и режимы их выполнения.

Данные об обслуживании необходимо свести в таблице 4 и представить обоснование выбранных решений.

Таблица 5. Обслуживание рабочих мест

Виды обслуживания рабочих мест	Вспомогательными рабочими	Основными рабочим	Режим обслуживания

6.2. СРЕДСТВА СВЯЗИ

Рабочее место должно быть оснащено средствами связи для быстрого взаимодействия с управлением, приемо-сдаточным участком, клиентами и мастерами других производственных и вспомогательных участков.

Связь может быть зрительной – подача сигналов, воспринимаемых зрением, и звуковой – подача сигналов посредством звонков, телефон и т.д.

Средства связи должны отвечать следующим требованиям:

- время на передачу сигнала должно быть минимальным,
- сигнал должен передаваться непрерывно, пока не будет принят,
- информация сигнала должна сообщать причину сигнала и местоположение отправителя сигнала.

В курсовом проекте должна быть обоснованно выбрана система связи между рабочим местом, службами управления, клиентом (в случае необходимости) и т.д.

Задание 7.

РАЗРАБОТКА МЕР ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ИНСТРУКЦИИ ПО ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ДЛЯ ИСПОЛНИТЕЛЯ ПРОЕКТИРУЕМОЙ УСЛУГИ.

Требования пожарной безопасности, специальные условия социального и (или) технического характера установлены федеральным законодательством, в том числе Федеральным законом «О пожарной безопасности», законами или иными нормативными правовыми актами

субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления, а также нормативными документами уполномоченных государственных органов противопожарной службы в целях обеспечения противопожарной безопасности при проведении работ по содержанию и ремонту жилищного фонда.

На основе нормативно-технических (нормативных) и других документов, содержащих требования пожарной безопасности, разработать инструкции о мерах пожарной безопасности для проектируемых работ по содержанию и ремонту жилищного фонда, исходя из специфики пожарной опасности зданий, инженерных систем и оборудования, технологических процессов по ремонту и содержанию жилищного фонда.

В инструкции о мерах пожарной безопасности при проведении работ по содержанию и ремонту жилищного фонда должны быть включены: требования пожарной безопасности при проведении проектируемых работ (в зависимости от выбранной услуги) - по содержанию территорий и общего имущества жилых домов; требования пожарной безопасности к содержанию систем отопления и вентиляции; требования пожарной безопасности к содержанию и ремонту электроустановок; требования к содержанию сетей противопожарного водоснабжения, установок пожарной сигнализации и пожаротушения, систем противодымной защиты; порядок действия при пожаре, возникшем в результате неисправностей инженерного оборудования, нарушения правил пожарной безопасности при выполнении работ по содержанию и ремонту жилищного фонда, в том числе порядок эвакуации проживающих в жилом здании людей.

Инструкции должны разрабатываться на основе правил пожарной безопасности, нормативно-технических и других документов, содержащих требования пожарной безопасности, исходя из специфики пожарной опасности зданий, сооружений, технологических процессов, производственного оборудования.

Инструкция должна содержать:

1. Порядок содержания территории, зданий и помещений, эвакуационных путей.
2. Мероприятия по обеспечению пожарной безопасности при проведении технологических процессов, эксплуатации оборудования, производстве пожароопасных работ.
3. Порядок и нормы хранения, транспортировки взрывопожароопасных веществ и материалов.
4. В инструкции должны быть определены места курения и правила применения открытого огня при проведении огневых работ.
5. Порядок сбора, хранения и удаления горючих веществ и материалов, содержания и хранения спецодежды.
6. Предельные показания контрольно-измерительных приборов, отключения от которых могут вызвать пожар или взрыв.
7. Обязанности и действия работников при пожаре:

- а) правила вызова пожарной охраны;
- б) порядок аварийной остановки оборудования;
- в) порядок отключения вентиляции и электрооборудования;
- г) правила применения средств пожаротушения и установок пожарной автоматики;
- д) порядок эвакуации горючих веществ и материальных ценностей;
- е) порядок осмотра и приведения в пожаробезопасное состояние всех помещений предприятия, учреждения, участка, цеха.

Таблица 6.

Классификация зданий и сооружений по степени возгораемости

Строительные конструкции	Предел огнестойкости, ч при степени огнестойкости здания			
	I	II	III	IV
Несущие стены, стены лестничных клеток, колонны	2,5 НС	2,0 НС	2,0 НС	0,5 ТС
Наружные стены из навесных панелей	0,5 НС	0,25 НС, ТС	0,25 НС, ТС	0,25 ТС, С
Внутренние несущие стены (перегородки)	0,5 НС	0,25 ТС	0,25 ТС	0,25 ТС, С
Лестничные площадки, ступени, балки и марши в лестничных клетках	1,0 НС	1,0 НС	1,0 НС	0,25 ТС
Плиты, настилы и другие несущие конструкции междуэтажных и чердачных перекрытий	1,0 НС	0,75 ТС	0,75 ТС	0,25 ТС, С
Плиты, настилы и другие несущие конструкции покрытий	0,5 НС	0,25 НС	Не нормируется	

Примечания:

1. Обозначения строительных конструкций по возгораемости: НС – несгораемые, ТС – трудносгораемые, С – сгораемые.
2. Предел огнестойкости строительных конструкций V степени возгораемости не нормируется.
3. Минимальный предел огнестойкости противопожарных стен (брандмауэров) из несгораемых материалов составляет 2,5 ч.

Задание 8.

УСЛОВИЯ ТРУДА НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ

8.1 БЕЗОПАСНОСТЬ ТРУДА

Основная цель раздела "Безопасность труда" - разработка мероприятий, обеспечивающих безопасность проектируемого технологического процесса или процесса эксплуатации оборудования, а также предотвращение возможности загрязнения окружающей среды. В курсовом проекте необходимо предложить средства обеспечения безопасных условий на рабочем месте в соответствии с нормативно-правовыми документами и

проектируемой услугой. Необходимо составить инструкцию по охране труда для исполнителя проектируемой услуги, и отразить в ней следующие позиции:

- Общие требования безопасности;
- Требования безопасности перед началом работы;
- Требования безопасности во время работы;
- Требования безопасности в аварийных ситуациях;
- Требования безопасности по окончании работы.

Пример инструкции в *Приложении 3*.

8.2 ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ ПРОЕКТА

Необходимо дать экологическую оценку проекта **указать конкретные источники загрязнения** окружающей среды (атмосферы, водного бассейна, почвы) и загрязняющие компоненты (вредные вещества, шум, электромагнитные поля, твердые и жидкие отходы), указать их предельно-допустимые нормативы.

Провести качественный и количественный анализ возможных загрязнений атмосферы, водного бассейна и почвы для проектируемого процесса. По каждой технологической операции указать состав и количество выделяющихся вредных веществ, отработанных растворов и твердых отходов. Результаты представить в виде таблицы.

В случае загрязнения окружающей среды проанализировать технические мероприятия для уменьшения воздействия (способы очистки, утилизация отходов и т.д.).

2. 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%)

8. Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет)

1. Процесс проектирования автотранспортных средств.
2. Проектирование процесса оказания услуг в сфере сервиса.
3. Виды, типы и функции предприятий сферы сервиса.
4. Состав производственно-технологической базы.

5. Пути развития производственно-технологической базы предприятий сферы сервиса.

6. Основные требования к генеральному плану.
7. Основные требования к зданиям и помещениям.
8. Рекомендации к размещению технологического оборудования.
9. Факторы, влияющие на организацию производства услуг.
10. Формирование производственной программы.
11. Методика определения производственной мощности.
12. Планировка производственных зон и участков.
13. Особенности согласования спроса и предложения в сфере сервиса.
14. Управление спросом.
15. Управление предложением.
16. Важность качества оказания услуг.
17. Определение качества услуг
18. Критерии качества услуги.
19. Модель расхождения качества услуги.
20. Важность повышения производительности в сфере сервиса.
21. Проектирование процесса оказания услуг – понятие, сущность.
22. Виды услуг в сфере сервиса.
23. Классификация, виды, типы предприятий сервиса.
24. Состав производственно-технологической базы.
25. Пути развития производственно-технологической базы предприятий сферы сервиса.

сферы сервиса.

26. Основные требования к зданиям и помещениям.
27. Расчет производственной программы.
28. Расчет численности рабочих и служащих.
29. Расчетно-нормативная основа проектирования и реконструкции.
30. Организация технологических процессов обслуживания
31. Организация работ на участках основного производства.
32. Планировка производственных зон и участков.
33. Порядок согласования проектной документации предприятий сферы сервиса

сервиса

34. Методика сертификации услуг по техническому обслуживанию предприятий сферы сервиса

35. Методика оценки процесса оказания перевозочных услуг.
36. Общие принципы организации структуры и процесса.
37. Функциональная структура организации.
38. Принципы рационализации процессов.
39. Виды производственных процессов.
40. Организация процессов во времени.
41. Факторы развития сервисной деятельности.
42. Научные подходы в управлении проектными работами.
43. Производственная структура предприятия.
44. Бизнес-планирование: сущность, цели, принципы

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации
«зачет»

Характеристика знания предмета и ответов	Зачеты
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
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	
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	
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

9. Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости рабочая программа учебной дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

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:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;

- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;

- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников, например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально;

- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной (модулем), за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;

- применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;

- применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;

- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:

- продолжительность сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, – не более чем на 90 минут;

- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, – не более чем на 20 минут;
- продолжительность выступления обучающегося при защите курсовой работы – не более чем на 15 минут.

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений с указанием страниц	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)
1.			
2.			
3.			
4.			