

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
**КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Сервис транспортных средств»

Форма обучения: заочная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Срок обучения: заочная форма – 4 года 6 мес.

Вид учебной работы	Трудоемкость, часы (з.е.)
	Заочная форма
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем	26(0,72)
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	20(0,56)
• лекции	10(0,28)
• практические занятия	10(0,28)
Промежуточная аттестация (контактная работа)	4(0,11)
Промежуточная аттестация (курсовая работа)	2(0,06)
2. Самостоятельная работа студентов, всего	219(6,08)
• курсовая работа	18(0,5)
• др. формы самостоятельной работы	201(5,58)
3. Промежуточная аттестация: зачет, экзамен:	7(0,19)
Итого	252(7)

Казань 2018

Козар Н.К. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Рабочая программа дисциплины (модуля). - Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2018. – 89 с.

Рабочая программа по дисциплине (модулю) «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность «Сервис транспортных средств» составлена Козар Н.К., к.т.н., доцентом кафедры естественных дисциплин, сервиса и туризма Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «Сервис», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «20» октября 2015 г. № 1169, и учебными планами по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис транспортных средств» (год начала подготовки -2018).

#### **Рабочая программа:**

**обсуждена и рекомендована** к утверждению решением кафедры естественных дисциплин, сервиса и туризма Казанского кооперативного института (филиала) от 10.05.2018, протокол № 3

**одобрена** Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 23.05.2018, протокол №5

**утверждена** Ученым советом Российского университета кооперации от 30.05.2018, протокол №7

© АНОО ВО ЦС РФ  
«Российский университет  
кооперации» Казанский  
кооперативный институт  
(филиал), 2018  
© Козар Н.К., 2018

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля) .....	5
2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы .....	5
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) .....	5
4. Объём дисциплины (модуля) и виды учебной работы .....	6
5. Содержание дисциплины (модуля).....	7
5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля).....	7
5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями) .....	9
5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий.....	9
6. Лабораторный практикум .....	10
7. Практические занятия (семинары).....	10
8. Примерная тематика курсовых проектов (работ).....	11
9. Самостоятельная работа студента .....	13
10. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	20
11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля):.....	21
12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля): .....	22
13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем (при необходимости) .....	22
14. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	23
15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....	23
16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины для преподавателей, образовательные технологии.....	24
<b>ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....</b>	<b>26</b>
1. Паспорт фонда оценочных средств .....	27
1.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины .....	27
1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций .....	27
1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции .....	27
1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания .....	29
2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации .....	33
2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации .....	33
Промежуточная аттестация .....	43
2.2. Комплект экзаменационных билетов для проведения промежуточной аттестации.....	43
Промежуточная аттестация .....	46
Комплект тестовых заданий для проведения зачета/экзамена по дисциплине .....	46
2.3. Критерии оценки для проведения зачета/экзамена по дисциплине .....	49
2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине.....	50
<b>ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....</b>	<b>51</b>
1. Материалы для текущего контроля.....	52
<b>ДЕЛОВАЯ ИГРА.....</b>	<b>52</b>
<b>СИТУАЦИОННОЕ ЗАДАНИЕ .....</b>	<b>55</b>

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОПРОСОВ .....	57
КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ.....	60
ТЕМЫ ДОКЛАДОВ .....	68
ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ.....	70
2 Материалы для проведения текущей аттестации.....	72
КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №1 .....	72
КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №2 .....	76
КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №3 .....	78
КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №4 .....	87

## **1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)**

Цель освоения дисциплины - сформировать компетенции обучающегося в области применения теоретических знаний и практических навыков по реализации задач организации предприятий сервиса, готовности к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.

Задачи освоения дисциплины:

- изучение теоретических концепций организации предприятий сервиса;
- изучение методологии процесса предоставления услуг;
- изучение основных принципов разработки процесса предоставления услуг;
- изучение современных технологий и методов разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;
- изучение методологических основ организации процесса предоставления услуг

## **2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Дисциплина относится к вариативной части дисциплин блока Б1 «Дисциплины (модули)»

Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

Основы функционирования систем сервиса (ОПК-3).

## **3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)**

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующей профессиональной компетенции:

ПК-7 - готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Формируемые компетенции (код компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Наименование оценочного средства
ПК-7	Знать основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса	<i>Опрос Доклад Реферат</i>
	Знать элементы, структуру и последовательность процесса организации предприятий в сфере сервиса	
	Знать современные методы разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	
	Уметь обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов	<i>Ситуационное задание</i>
	Уметь разрабатывать процесс предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	
	Уметь прогнозировать качественные изменения в работе предприятия за счет максимального использования его потенциала при разработке долгосрочных, среднесрочных и краткосрочных планов предприятия	
	Владеть навыками организации бизнес-процессов на предприятиях сервиса, оперативного и стратегического планирования	<i>Деловая игра Контрольная работа</i>
	Владеть навыками оперативного планирования и управления производством	
Владеть навыками разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий		

#### 4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

##### *заочная форма обучения*

Вид учебной деятельности	Часов		
	Всего	За 3 курс	
		Зимняя сессия	Летняя сессия
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	26	14	12
Аудиторные занятия всего, в том числе:	20	12	8
Лекции	10	6	4
Практические занятия	10	6	4
Промежуточная аттестация (контактная работа)	4	2	2
Промежуточная аттестация (курсовая работа)	2		2
2. Самостоятельная работа студента всего, в том числе	219	92	127
Курсовая работа	18		18
Другие виды самостоятельной работы:	201	92	109
Вид промежуточной аттестации – зачет, экзамен	7	2	5

Вид учебной деятельности		Часов		
		Всего	За 3 курс	
			Зимняя сессия	Летняя сессия
ИТОГО: общая трудоемкость	часов	252	108	144
	зач. ед.	7	3	4

## **5. Содержание дисциплины (модуля)**

### **5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля)**

#### **Раздел I. Организация деятельности предприятия**

##### **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. Общие понятия об экономическом управлении предприятием.

##### **Тема 2. Основы организации деятельности предприятия**

Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. Предприятие сферы сервиса как производственная система. Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятия. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.

##### **Тема 3. Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса**

Типы и методы организации выполнения услуг. Основы организации труда на предприятиях сферы 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. Организация обслуживания потребителей**

Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.

## **Тема 6. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса**

Принципы и способы регулирования оплаты труда. Содержание тарифной системы. Формы и системы оплаты труда. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате.

## **Тема 7. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса**

Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры. Организация ремонтного хозяйства. Организация инструментального и энергетического хозяйства. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства. Организация транспортного хозяйства.

## **Раздел II. Планирование деятельности предприятия**

### **Тема 8. Основы внутрифирменного планирования**

Экономическое и финансовое планирование на предприятии. Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка. Принципы и методы планирования. Система планов предприятия и порядок их реализации. Структура текущего плана предприятия сферы услуг.

### **Тема 9. Планирование маркетинга**

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

### **Тема 10. Планирование инвестиционной деятельности предприятия**

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

### **Тема 11. 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 12. 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 13. Планирование издержек предприятия сферы сервиса**

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

### **Тема 14. Финансовый план предприятия**

Сущность и основные принципы финансового планирования. Основные виды планов в финансовом планировании и порядок их расчета. Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса. Прибыль предприятия и её распределение. Показатели финансового плана предприятия.

### **Тема 15. Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг**

Задачи и функции бизнес-плана предприятия. Виды бизнес-планов и их характеристика. Этапы разработки бизнес-плана. Структура бизнес-плана. Реализация бизнес-плана.

## **5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)**

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» формирует компетенцию ПК-7, необходимую в дальнейшем для формирования компетенций ПК-8, ПК-9.

## **5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий**

### ***заочная форма обучения***

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	Организация и управление процессом оказания услуг	-	-	9	9
2	Основы организации деятельности предприятия	2	2	10	14
3	Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса	-	-	10	10
4	Организация контроля качества услуг и продукции	-	-	11	11
5	Организация обслуживания потребителей	2	2	10	14
6	Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса	-	-	20	20
7	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса	2	2	22	26

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
	<b>Итого: зимняя сессия</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>92</b>	<b>104</b>
8	Основы внутрифирменного планирования	-	-	10	10
9	Планирование маркетинга	2	2	10	14
10	Планирование инвестиционной деятельности предприятия	-	-	10	10
11	Планирование объема производства и реализации услуг	-	-	10	10
12	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	-	-	17	17
13	Планирование издержек предприятия сферы сервиса	-	-	12	12
14	Финансовый план предприятия	2	2	20	24
15	Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг	-	-	20	20
	Подготовка к курсовой работе			18	18
	<b>Итого: летняя сессия</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>127</b>	<b>135</b>
	<b>Всего:</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>219</b>	<b>239</b>

## 6. Лабораторный практикум

Лабораторные занятия не предусмотрены учебными планами.

## 7. Практические занятия (семинары)

Практические занятия проводятся с целью формирования компетенций обучающихся, закрепления полученных теоретических знаний на лекциях и в процессе самостоятельного изучения обучающимися специальной литературы.

### *заочная форма обучения*

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоёмкость (час.)
<b>Зимняя сессия</b>			
1	Основы организации деятельности предприятия	Основы организации деятельности предприятия. Характеристика различных видов предприятий. Структура предприятия	2
2	Организация обслуживания потребителей	Организация обслуживания потребителей. Виды услуг и формы обслуживания клиентов	2
3	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса	Организация и управление инфраструктурой предприятия.	2
<b>Летняя сессия</b>			
4	Планирование маркетинга	Разработка оперативного плана маркетинга. Оценка эффективности оперативного плана маркетинга	2
5	Финансовый план предприятия	Планирование финансовых результатов	2

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоёмкость (час.)
		деятельности предприятия. Формирование и распределение прибыли	
	<b>Итого</b>		<b>10</b>

## 8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

1. Структура производственного процесса (на материалах предприятия сервиса).

2. Принципы рациональной организации производственных процессов (на материалах предприятия сервиса).

3. Структура процесса оказания услуг (на материалах предприятия сервиса).

4. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени (на материалах предприятия сервиса).

5. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса (на материалах предприятия сервиса).

6. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект (на материалах предприятия сервиса).

7. Учредительные документы, предприятия сферы сервиса. Особенности и порядок их составления и использования (на материалах предприятия сервиса).

8. Формы специализации на предприятиях сферы сервиса (на материалах предприятия сервиса).

9. Формы внутрипроизводственного кооперирования на предприятиях сферы сервиса (на материалах предприятия сервиса).

10. Предприятие сферы сервиса как производственная система (на материалах предприятия сервиса).

11. Классификация предприятий сферы сервиса.

12. Структура предприятия сферы сервиса (на материалах предприятия сервиса).

13. Основные особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса (на материалах предприятия сервиса).

14. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия (на материалах предприятия сервиса).

15. Типы и методы организации выполнения услуг (на материалах предприятия сервиса).

16. Организация труда на предприятиях сферы сервиса (на материалах предприятия сервиса).

17. Виды норм и нормативов труда используются на предприятии (на материалах предприятия сервиса).

18. Показатели, характеризующие уровень организации основного производства (на материалах предприятия сервиса).

19. Организация обслуживания потребителей в системе оказания услуги (на материалах предприятия сервиса).
20. Принципы рационального размещения предприятий сферы сервиса (на материалах предприятия сервиса).
21. Показатели, характеризующие деятельность предприятия (на материалах предприятия сервиса).
22. Планирование объема реализации по формам обслуживания (на материалах предприятия сервиса).
23. Планирование объема реализации работ, услуг, продукции по сегментам рынка (на материалах предприятия сервиса).
24. Порядок разработки производственной программы предприятия (на материалах предприятия сервиса).
25. Понятие и показатели качества услуг и продукции (на материалах предприятия сервиса).
26. Факторы, формирующие качество услуг и продукции (на материалах предприятия сервиса)
27. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции (на материалах предприятия сервиса).
28. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя (на материалах предприятия сервиса).
29. Принципы и способы регулирования оплаты труда (на материалах предприятия сервиса).
30. Содержание тарифной системы на материалах предприятия сервиса (на материалах предприятия сервиса).
31. Формы оплаты труда на предприятиях сферы сервиса (на материалах предприятия сервиса).
32. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате (на материалах предприятия сервиса).
33. Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса (на материалах предприятия сервиса).
34. Организация ремонтного хозяйства предприятия сферы сервиса (на материалах предприятия сервиса).
35. Организация инструментального и энергетического хозяйства предприятия сферы сервиса (на материалах предприятия сервиса).
36. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства предприятия сферы сервиса.
37. Организация транспортного хозяйства предприятия сферы сервиса (на материалах предприятия сервиса).
38. Принципы и методы внутрифирменного планирования предприятия сферы сервиса (на материалах предприятия сервиса).
39. Система планов предприятия и порядок их реализации (на материалах предприятия сервиса).
40. Структура текущего плана предприятия сферы услуг (на материалах предприятия сервиса).

41. Характеристика и показатели плана маркетинга (на материалах предприятия сервиса).

42. Структура и порядок разработки плана маркетинга (на материалах предприятия сервиса).

43. Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий (на материалах предприятия сервиса).

44. Планирование инвестиционной деятельности предприятия (на материалах предприятия сервиса).

## 9. Самостоятельная работа студента

### Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Ознакомиться с нормативными документами. 3. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - публичный доклад; - вопросы к коллективной дискуссии по предложенным темам докладов.	1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников. 2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося. 3. Найдите ответы на контрольные вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках. 4. Подготовьте публичный доклад для этого: - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - составьте план доклада; - напишите текст доклада, прочитайте и отредактируйте его. 5. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к дискуссии по теме практического занятия и предложенным темам докладов.	1. Устные опросы. 2. Публичные доклады 3. Коллективная дискуссия

### Тема 2. Основы организации деятельности предприятия

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - вопросы и сообщения к выступлению на практическом занятии; - ответы на	1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников. 2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося. 3. Решите разноуровневые предложенные задачи	1. Решение разноуровневых задач в малых группах. 2. Коллективные дискуссии. 3. Деловая игра. 4. Тесты.

<b>Виды самостоятельной работы</b>	<b>Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы</b>	<b>Оценочное средство для проверки выполнения</b>
предполагаемые вопросы коллективной дискуссии по предложенной тематике; ответы на контрольные вопросы, необходимые для деловой игры. 3. Решить предложенные разноуровневые задачи.	по образцу данному на практических занятиях в малых группах. 4. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к коллективной дискуссии по теме практического занятия. 5. Найдите ответы на контрольные вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках для деловой игры.	

### **Тема 3. Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса**

<b>Виды самостоятельной работы</b>	<b>Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы</b>	<b>Оценочное средство для проверки выполнения</b>
1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Ознакомиться с нормативными документами. 3. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - публичный доклад; - вопросы к коллективной дискуссии по предложенным темам докладов.	1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников. 2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося. 3. Найдите ответы на контрольные вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках. 4. Подготовьте публичный доклад для этого: - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - составьте план доклада; - напишите текст доклада, прочитайте и отредактируйте его. 5. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к дискуссии по теме практического занятия и предложенным темам докладов.	1. Устные опросы. 2. Публичные доклады 3. Коллективная дискуссия

### **Тема 4. Организация контроля качества услуг и продукции**

<b>Виды самостоятельной работы</b>	<b>Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы</b>	<b>Оценочное средство для проверки выполнения</b>
1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные	1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников. 2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося. 3. Решите предложенные практические задания по	1. Устный опрос 2. Практическое задание

<b>Виды самостоятельной работы</b>	<b>Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы</b>	<b>Оценочное средство для проверки выполнения</b>
<p>проверочные работы.</p> <p>3. Решить предложенные практические задания.</p>	<p>образцу данному на практических занятиях.</p> <p>4. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием;</li> <li>- найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках;</li> <li>- оформите ответы.</li> </ul>	

### **Тема 5. Организация обслуживания потребителей**

<b>Виды самостоятельной работы</b>	<b>Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы</b>	<b>Оценочное средство для проверки выполнения</b>
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Ознакомиться с нормативными документами.</p> <p>3. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- конспект в форме тезисов;</li> <li>- публичный доклад;</li> <li>- вопросы к коллективной дискуссии по предложенным темам докладов.</li> </ul>	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Найдите ответы на контрольные вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках.</p> <p>4. Подготовьте публичный доклад для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием;</li> <li>- составьте план доклада;</li> <li>- напишите текст доклада, прочитайте и отредактируйте его.</li> </ul> <p>5. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к дискуссии по теме практического занятия и предложенным темам докладов.</p>	<p>1. Устные опросы.</p> <p>2. Публичные доклады</p> <p>3. Коллективная дискуссия</p>

### **Тема 6. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса**

<b>Виды самостоятельной работы</b>	<b>Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы</b>	<b>Оценочное средство для проверки выполнения</b>
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- конспект в форме тезисов;</li> <li>- вопросы и сообщения к выступлению на практическом занятии;</li> </ul>	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p>	<p>1. Решение разноуровневых задач в малых группах.</p> <p>2. Коллективные дискуссии.</p> <p>3. Тесты.</p>

<b>Виды самостоятельной работы</b>	<b>Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы</b>	<b>Оценочное средство для проверки выполнения</b>
<p>- ответы на предполагаемые вопросы коллективной дискуссии по предложенной тематике;</p> <p>ответы на контрольные вопросы, необходимые для деловой игры.</p> <p>3. Решить предложенные разноуровневые задачи.</p>	<p>3. Решите разноуровневые предложенные задачи по образцу данному на практических занятиях в малых группах.</p> <p>4. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к коллективной дискуссии по теме практического занятия.</p>	

### **Тема 7. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса**

<b>Виды самостоятельной работы</b>	<b>Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы</b>	<b>Оценочное средство для проверки выполнения</b>
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Ознакомиться с нормативными документами.</p> <p>3. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- конспект в форме тезисов;</li> <li>- публичный доклад;</li> <li>- вопросы к коллективной дискуссии по предложенным темам докладов.</li> </ul>	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Найдите ответы на контрольные вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках.</p> <p>4. Подготовьте публичный доклад для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием;</li> <li>- составьте план доклада;</li> <li>- напишите текст доклада, прочитайте и отредактируйте его.</li> </ul> <p>5. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к дискуссии по теме практического занятия и предложенным темам докладов.</p>	<p>1. Устные опросы.</p> <p>2. Публичные доклады</p> <p>3. Коллективная дискуссия</p>

### **Тема 8. Основы внутрифирменного планирования**

<b>Виды самостоятельной работы</b>	<b>Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы</b>	<b>Оценочное средство для проверки выполнения</b>
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- конспект в форме тезисов;</li> <li>- вопросы и сообщения к выступлению на</li> </ul>	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами</p>	<p>1. Решение разноуровневых задач в малых группах.</p> <p>2. Коллективные дискуссии.</p> <p>3. Деловая игра.</p> <p>4. Тесты.</p>



<b>Виды самостоятельной работы</b>	<b>Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы</b>	<b>Оценочное средство для проверки выполнения</b>
<p>практическом занятии; - ответы на предполагаемые вопросы коллективной дискуссии по предложенной тематике; ответы на контрольные вопросы, необходимые для деловой игры. 3. Решить предложенные разноуровневые задачи.</p>	<p>обучающегося. 3. Решите разноуровневые предложенные задачи по образцу данному на практических занятиях в малых группах. 4. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к коллективной дискуссии по теме практического занятия. 5. Найдите ответы на контрольные вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках для деловой игры.</p>	

### **Тема 9. Планирование маркетинга**

<b>Виды самостоятельной работы</b>	<b>Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы</b>	<b>Оценочное средство для проверки выполнения</b>
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Ознакомиться с нормативными документами. 3. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - публичный доклад; - вопросы к коллективной дискуссии по предложенным темам докладов.</p>	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников. 2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося. 3. Найдите ответы на контрольные вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках. 4. Подготовьте публичный доклад для этого: - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - составьте план доклада; - напишите текст доклада, прочитайте и отредактируйте его. 5. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к дискуссии по теме практического занятия и предложенным темам докладов.</p>	<p>1. Устные опросы. 2. Публичные доклады 3. Коллективная дискуссия</p>

### **Тема 10. Планирование инвестиционной деятельности предприятия**

<b>Виды самостоятельной работы</b>	<b>Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы</b>	<b>Оценочное средство для проверки выполнения</b>
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Ознакомиться с нормативными документами. 3. Подготовить:</p>	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников. 2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное</p>	<p>1. Устные опросы. 2. Публичные доклады 3. Коллективная дискуссия</p>

<b>Виды самостоятельной работы</b>	<b>Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы</b>	<b>Оценочное средство для проверки выполнения</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- конспект в форме тезисов;</li> <li>- публичный доклад; <ul style="list-style-type: none"> <li>- вопросы к коллективной дискуссии по предложенным темам докладов.</li> </ul> </li> </ul>	<p>рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Найдите ответы на контрольные вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках.</p> <p>4. Подготовьте публичный доклад для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием;</li> <li>- составьте план доклада;</li> <li>- напишите текст доклада, прочитайте и отредактируйте его.</li> </ul> <p>5. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к дискуссии по теме практического занятия и предложенным темам докладов.</p>	

### **Тема 11. Планирование объема производства и реализации услуг**

<b>Виды самостоятельной работы</b>	<b>Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы</b>	<b>Оценочное средство для проверки выполнения</b>
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- конспект в форме тезисов;</li> <li>- подготовить сообщения к выступлению на практическом занятии;</li> <li>- ответы на контрольные вопросы, необходимые для кейс-стади (ситуационного задания).</li> </ul>	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Найдите ответы на контрольные вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках для кейс-стади (ситуационного задания).</p> <p>4. Подготовьте сообщения для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- составьте план сообщения;</li> <li>- напишите текст сообщения и отредактируйте его.</li> </ul> <p>5. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к коллективной дискуссии по теме практического занятия.</p>	<p>1. Кейс-стади (ситуационное задание).</p> <p>2. Устный опрос</p> <p>3. Коллективные дискуссии</p>

### **Тема 12. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда**

<b>Виды самостоятельной работы</b>	<b>Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы</b>	<b>Оценочное средство для проверки выполнения</b>
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Ознакомиться с нормативными документами.</p>	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме</p>	<p>1. Устные опросы.</p> <p>2. Публичные доклады</p> <p>3. Коллективная дискуссия</p>

<b>Виды самостоятельной работы</b>	<b>Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы</b>	<b>Оценочное средство для проверки выполнения</b>
<p>3. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- конспект в форме тезисов;</li> <li>- публичный доклад;</li> <li>- вопросы к коллективной дискуссии по предложенным темам докладов.</li> </ul>	<p>утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Найдите ответы на контрольные вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках.</p> <p>4. Подготовьте публичный доклад для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием;</li> <li>- составьте план доклада;</li> <li>- напишите текст доклада, прочитайте и отредактируйте его.</li> </ul> <p>5. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к дискуссии по теме практического занятия и предложенным темам докладов.</p>	

### **Тема 13. Планирование издержек предприятия сферы сервиса**

<b>Виды самостоятельной работы</b>	<b>Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы</b>	<b>Оценочное средство для проверки выполнения</b>
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- конспект в форме тезисов;</li> <li>- ответы на предложенные письменные проверочные работы</li> </ul> <p>3. Решить предложенные разноуровневые задачи.</p>	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Решите разноуровневые предложенные задачи по образцу данному на практических занятиях в малых группах.</p> <p>4. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием;</li> <li>- найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках;</li> <li>- оформите ответы.</li> </ul>	<p>1. Решение разноуровневых задач в малых группах.</p> <p>2. Письменные проверочные работы</p> <p>3. Устный опрос</p>

### **Тема 14. Финансовый план предприятия**

<b>Виды самостоятельной работы</b>	<b>Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы</b>	<b>Оценочное средство для проверки выполнения</b>
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- конспект в форме</li> </ul>	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение</p>	<p>1. Ситуационное задание.</p> <p>2. Устный опрос</p> <p>3. Коллективные</p>

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>тезисов;  - подготовить сообщения к выступлению на практическом занятии;  - ответы на контрольные вопросы, необходимые для кейс-стади (ситуационного задания).</p>	<p>основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.  3. Найдите ответы на контрольные вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках для кейс-стади (ситуационного задания).  4. Подготовьте сообщения для этого:  - составьте план сообщения;  - напишите текст сообщения и отредактируйте его.  5. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к коллективной дискуссии по теме практического занятия.</p>	<p>дискуссии</p>

### **Тема 15. Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг**

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.  2. Ознакомиться с нормативными документами.  3. Подготовить:  - конспект в форме тезисов;  - публичный доклад;  - вопросы к коллективной дискуссии по предложенным темам докладов.</p>	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.  2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.  3. Найдите ответы на контрольные вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках.  4. Подготовьте публичный доклад для этого:  - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием;  - составьте план доклада;  - напишите текст доклада, прочитайте и отредактируйте его.  5. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к дискуссии по теме практического занятия и предложенным темам докладов.</p>	<p>1. Устные опросы.  2. Публичные доклады  3. Коллективная дискуссия</p>

### **10. Перечень учебно–методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа студентов предполагает тщательное освоение учебной и научной литературы по изучаемой дисциплине.

При изучении основной рекомендуемой литературы студентам необходимо обратить внимание на выделение основных понятий, их

определения, научно-технические основы, узловые положения, представленные в изучаемом тексте.

При самостоятельной работе студентов с дополнительной литературой необходимо выделить аспект изучаемой темы (что в данном материале относится непосредственно к изучаемой теме и основным вопросам).

Дополнительную литературу целесообразно прорабатывать после основной, которая формирует базис для последующего более глубокого изучения темы. Дополнительную литературу следует изучать комплексно, рассматривая разные стороны изучаемого вопроса. Обязательным элементом самостоятельной работы студентов с литературой является ведение необходимых записей: конспекта, выписки, тезисов, планов.

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине используются следующее учебно-методическое обеспечение:

а) основная литература:

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учебное пособие / Костюченко Т.Н., Ермакова Н.Ю., Орел Ю.В. - Ставрополь: СтГАУ - "СЕКВОЙЯ", 2017. - 138 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/976597>

2. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О.Н. Гукова. — М. : ФОРУМ, 2017. — 160 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/966307>

б) дополнительная литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — 8-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 448 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/511993>

## **11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля):**

а) нормативные документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51–ФЗ (ред. от 23.06.2014) // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14–ФЗ (ред. от 21.07.2014) // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

б) основная литература:

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учебное пособие / Костюченко Т.Н., Ермакова Н.Ю., Орел Ю.В. - Ставрополь: СтГАУ - "СЕКВОЙЯ", 2017. - 138 с. - Режим доступа:

<http://znanium.com/catalog/product/976597>

2. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О.Н. Гукова. — М. : ФОРУМ, 2017. — 160 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/966307>

в) дополнительная литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — 8-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 448 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/511993>

## **12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля):**

1. <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
3. <https://ibooks.ru/> -ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
4. <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
5. <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
6. <https://dlib.eastview.com/>- База данных East View

## **13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем (при необходимости)**

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.
  - a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus).
  - b. WinPro ALNG UpgrdSAPk MVL PtnrsinLrning (Windows 8).
2. Консультант + версия проф. - справочная правовая система
3. Система тестирования INDIGO.
4. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО
5. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО
6. Антиплагиат.ВУЗ

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

#### **14. Описание материально–технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Аудитории лекционного типа, оснащенные проекционным оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.

#### **15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» состоит из 15 тем и изучается на лекциях, практических занятиях и при самостоятельной работе обучающихся. Обучающийся для полного освоения материала должен не пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Кроме того, обучающиеся должны ознакомиться с программой дисциплины и списком основной и дополнительной рекомендуемой литературы.

Основной теоретический материал дается на лекционных занятиях. Лекции включают все темы и основные вопросы теории и практики организации и проведения диагностики систем сервиса транспортных средств. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно вести конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем основную и дополнительную учебную литературу, позволяющую дополнить знания и лучше подготовиться к практическим занятиям.

Для закрепления теоретического материала, формирования профессиональных компетенций и практических навыков со студентами бакалавриата проводятся практические занятия. В ходе практических занятий разбираются основные и дополнительные теоретические вопросы экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса, решаются практические задачи на

разработку и обоснование решений, проводятся тестирования по результатам изучения тем.

На изучение каждой темы выделено в соответствии с рабочей программой дисциплины количество часов практических занятий, которые проводятся в соответствии с вопросами, рекомендованными к изучению по определенным темам. Обучающиеся должны регулярно готовиться к практическим занятиям. При подготовке к занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой.

Для эффективного освоения материала дисциплины учебным планом предусмотрена самостоятельная работа, которая должна выполняться в обязательном порядке. Выполнение самостоятельной работы по темам дисциплины, позволяет регулярно проводить самооценку качества усвоения материалов дисциплины и выявлять аспекты, требующие более детального изучения. Задания для самостоятельной работы предложены по каждой из изучаемых тем и должны готовиться индивидуально и к указанному сроку. По необходимости студент бакалавриата может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

В случае посещения обучающегося лекций и практических занятий, изучения рекомендованной основной и дополнительной учебной литературы, а также своевременного и самостоятельного выполнения заданий, подготовка к зачету/экзамену по дисциплине сводится к дальнейшей систематизации полученных знаний, умений и навыков.

## **16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины для преподавателей, образовательные технологии**

Оценочные средства для контроля успеваемости и результатов освоения дисциплины (модуля):

а) для текущей успеваемости: опрос, доклад, реферат, ситуационное задание, деловая игра, контрольная работа;

б) для самоконтроля обучающихся: тесты;

в) для промежуточной аттестации: вопросы для зачета/экзамена, практические задания

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» используются следующие образовательные технологии:

1) лекции с использованием методов проблемного изложения материала;

2) обсуждение подготовленных студентами презентаций (дискуссия, круглый стол);

3) деловые и ролевые игры.



№ п/п	Занятие в интерактивной форме	Количество часов по заочной форме	
		Лекция	Практич
1	Тема 2. Основы организации деятельности предприятия Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия: - Решение разноуровневых задач в малых группах. - Деловая игра: «Структура предприятия»	2	2
2	Тема 14. Финансовый план предприятия Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия: Решение разноуровневых задач в малых группах.	2	2
	ИТОГО:	4	4

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ  
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО  
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
Направленность: «Сервис транспортных средств»

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

### 1.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

Индекс	Формулировка компетенции
ПК-7	готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

### 1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций

#### 1.2.1 Компетенция ПК-7 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Проектирование процесса предоставления услуг

Компьютерная графика

Информационные технологии в сервисе

Учебная практика. Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности

Производственная практика. Преддипломная практика

### 1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции

№	Код контролируемой компетенции	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства
1	ПК-7	Тема 1. Организация и управление процессом оказания услуг	Опрос Доклад Реферат Ситуационное задание Деловая игра Контрольная работа
		Тема 2. Основы организации деятельности предприятия	
		Тема 3. Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса	
		Тема 4. Организация контроля качества услуг и продукции	
		Тема 5. Организация обслуживания потребителей	
		Тема 6. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса	
		Тема 7. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса	
		Тема 8. Основы внутрифирменного планирования	
		Тема 9. Планирование маркетинга	
		Тема 10. Планирование инвестиционной деятельности предприятия	
		Тема 11. Планирование объема производства и реализации услуг	
		Тема 12. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	
		Тема 13. Планирование издержек предприятия сферы	

№	Код контролируемой компетенции	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства
		сервиса	
		Тема 14. Финансовый план предприятия	
		Тема 15. Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг	

### Процедура оценивания

1. Процедура оценивания результатов освоения программы учебной дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности общекультурных компетенций студента при осуществлении текущего контроля и проведении промежуточной аттестации.

2. Уровень сформированности компетенции определяется по качеству выполненной студентом работы и отражается в следующих формулировках: высокий, хороший, достаточный, недостаточный.

3. При выполнении студентами заданий текущего контроля и промежуточной аттестации оценивается уровень обученности «знать», «уметь», «владеть» в соответствии с запланированными результатами обучения и содержанием рабочей программы дисциплины:

– профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, выполнении тестовых заданий, практических работ,

– степень владения профессиональными умениями – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

4. Результаты выполнения заданий фиксируются в баллах в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций. Общее количество баллов складывается из:

– суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «уметь»,

– суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «владеть»,

– суммы баллов за ответы на теоретические и дополнительные вопросы,

5. По итогам текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций определяется уровень сформированности компетенций студента и выставляется оценка по шкале оценивания.

### 1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого
		Высокий (верно и в полном объеме) - 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 2 б.	
<i>Теоретические показатели</i>						
ПК-7	Знает основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса <hr/> <i>Доклад; опрос; реферат</i>	Верно, и в полном объеме знает основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса	С незначительными замечаниями знает основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса	На базовом уровне, с ошибками знает основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса	Не знает основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса	15
	Знает элементы, структуру и последовательность процесса организации предприятий в сфере сервиса <hr/> <i>Доклад; опрос; реферат</i>	Верно, и в полном объеме знает элементы, структуру и последовательность процесса организации предприятий в сфере сервиса	С незначительными замечаниями знает элементы, структуру и последовательность процесса организации предприятий в сфере сервиса	На базовом уровне, с ошибками знает элементы, структуру и последовательность процесса организации предприятий в сфере сервиса	Не знает элементы, структуру и последовательность процесса организации предприятий в сфере сервиса	
	Знает современные методы разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий <hr/> <i>Доклад; опрос; реферат</i>	Верно, и в полном объеме знает современные методы разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	С незначительными замечаниями знает современные методы разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	На базовом уровне, с ошибками знает современные методы разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Не знает современные методы разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого
		Высокий (верно и в полном объеме) - 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 2 б.	
<i>Практические показатели</i>						
ПК-7	Умеет обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов  <i>Ситуационное задание</i>	Верно, и в полном объеме может обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов	С незначительными замечаниями может обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов	На базовом уровне, с ошибками может обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов	Не может обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов	15
	Умеет разрабатывать процесс предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий  <i>Ситуационное задание</i>	Верно, и в полном объеме может разрабатывать процесс предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	С незначительными замечаниями может разрабатывать процесс предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	На базовом уровне, с ошибками может разрабатывать процесс предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Не может разрабатывать процесс предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	
	Умеет прогнозировать качественные изменения в работе предприятия за счет максимального использования его потенциала при разработке долгосрочных, среднесрочных и	Верно, и в полном объеме может прогнозировать качественные изменения в работе предприятия за счет максимального использования его	С незначительными замечаниями может прогнозировать качественные изменения в работе предприятия за счет максимального использования его потенциала при	На базовом уровне, с ошибками может прогнозировать качественные изменения в работе предприятия за счет максимального использования его	Не может прогнозировать качественные изменения в работе предприятия за счет максимального использования его потенциала при	

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого
		Высокий (верно и в полном объеме) - 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 2 б.	
	краткосрочных планов предприятия <i>Ситуационное задание</i>	потенциала при разработке долгосрочных, среднесрочных и краткосрочных планов предприятия	разработке долгосрочных, среднесрочных и краткосрочных планов предприятия	потенциала при разработке долгосрочных, среднесрочных и краткосрочных планов предприятия	разработке долгосрочных, среднесрочных и краткосрочных планов предприятия	
<i>Владеет</i>						
ПК-7	Владеет навыками организации бизнес-процессов на предприятиях сервиса, оперативного и стратегического планирования <i>Деловая игра, контрольная работа</i>	Верно, и в полном объеме владеет навыками организации бизнес-процессов на предприятиях сервиса, оперативного и стратегического планирования	С незначительными замечаниями владеет навыками организации бизнес-процессов на предприятиях сервиса, оперативного и стратегического планирования	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками организации бизнес-процессов на предприятиях сервиса, оперативного и стратегического планирования	Не владеет навыками организации бизнес-процессов на предприятиях сервиса, оперативного и стратегического планирования	15
	Владеет навыками оперативного планирования и управления производством <i>Деловая игра, контрольная работа</i>	Верно, и в полном объеме владеет навыками оперативного планирования и управления производством	С незначительными замечаниями владеет навыками оперативного планирования и управления производством	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками оперативного планирования и управления производством	Не владеет навыками оперативного планирования и управления производством	
	Владеет навыками разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Верно, и в полном объеме владеет навыками разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе	С незначительными замечаниями владеет навыками разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе	Не владеет навыками разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и	

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого
		Высокий (верно и в полном объёме) - 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 2 б.	
	<i>Деловая игра, контрольная работа</i>	новейших информационных и коммуникационных технологий	информационных и коммуникационных технологий	новейших информационных и коммуникационных технологий	коммуникационных технологий	
					<i>ВСЕГО:</i>	<i>45</i>

**Шкала оценивания:**

*для экзамена:*

Оценка	Баллы	Уровень сформированности компетенции
отлично	39-45	высокий
хорошо	32-38	хороший
удовлетворительно	23-31	достаточный
неудовлетворительно	22 и менее	недостаточный

**Шкала оценивания:**

*для зачета:*

Оценка	Баллы	Уровень сформированности компетенции
зачтено	25-45	достаточный
незачтено	24 и менее	недостаточный



## **2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации**

### **2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации**

#### **Вопросы к зачету:**

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса как область научного знания.
2. Предприятие сервиса: понятие, функции и принципы функционирования.
3. Предприятие сервиса как производственная система.
4. Виды предприятий сферы сервиса.
5. Структура предприятия сервиса.
6. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.
7. Производственный процесс на предприятии сервиса: понятие, структура и виды.
8. Формы организации производственного процесса на предприятии сервиса (специализация и кооперация).
9. Принципы рациональной организации производственных процессов на предприятии сервиса.
10. Структура процесса оказания услуг предприятием сервиса.
11. Организация производственного (сервисного) процесса во времени.
12. Организация производственного (сервисного) процесса в пространстве.
13. Методы совершенствования процессов оказания услуг на предприятии сервиса.
14. Типы организации основного производства на предприятии сервиса и их характеристика (единичное, серийное, массовое).
15. Методы организации основного производства на предприятии сервиса (поточно-операционный, бригадно-операционный, индивидуальный)
16. Качество сервисной продукции: понятие и показатели.
17. Качество услуг: понятие и показатели.
18. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.
19. Контроль качества услуг и продукции: задачи, принципы и формы организации.
20. Стандартизация и сертификация в системе организации управления качеством услуг.
21. Качество обслуживания потребителей как фактор повышения конкурентоспособности предприятия сервиса.
22. Организация обслуживания потребителей: понятие, задачи и факторы, влияющие на работу с потребителями.
23. Классификация форм обслуживания потребителей.

24. Организация труда на предприятии сервиса: научные основы и компоненты.
25. Организация нормирования труда на предприятии сервиса.
26. Организация оплаты труда на предприятии сервиса.
27. Формы и системы оплаты труда на предприятии сервиса.
28. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате на предприятии сервиса.
29. Производственная инфраструктура предприятия сервиса: понятие, состав, содержание и задачи.
30. Организация ремонтного хозяйства предприятия сервиса.
31. Организация инструментального хозяйства предприятия сервиса.
32. Организация энергетического хозяйства предприятия сервиса.
33. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства предприятия сервиса.
34. Организация транспортного хозяйства предприятия сервиса.
35. Понятие внутрифирменного планирования, его цели, задачи и показатели.
36. Принципы и методы планирования.
37. Система планов предприятия сервиса.
38. Структура и порядок разработки текущего (годового) плана предприятия сервиса.
39. Этапы планирования на предприятии сервиса (технология планирования).
40. Планирование маркетинга на предприятии сервиса: роль в текущем планировании, принципы и показатели.
41. Порядок разработки плана маркетинга и эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий.
42. Инвестиции: понятие, классификация и роль в развитии предприятий сервиса.
43. Инвестиционный план предприятия сервиса: структура и порядок разработки.
44. План реализации услуг, работ, продукции: структура и порядок разработки.
45. Планирование производственной программы предприятия сервиса: задачи и алгоритм.
46. Производственная мощность предприятия: понятие, методы расчёта и пути улучшения использования.
47. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции.
48. План по труду и зарплате на предприятии сервиса: разделы и показатели.
49. Планирование фонда рабочего времени на предприятии сервиса.
50. Планирование численности персонала предприятия сервиса.

51. Состав средств на оплату труда (фонда оплаты труда) на предприятии сервиса.
52. Планирование фонда оплаты труда на предприятии сервиса.
53. Классификация издержек на выполнение услуг и себестоимость (продукции, работ, услуг).
54. Состав затрат, включенных в плановую себестоимость продукции, работ, услуг.
55. Калькулирование себестоимости продукции, работ, услуг.
56. Смета затрат на производство продукции, работ, услуг и планирование снижения себестоимости продукции, работ, услуг
57. Планирование финансовых результатов деятельности предприятия.
58. Прибыль предприятия и её распределение.
59. Показатели финансового плана предприятия.
60. Основы бизнес-планирования на предприятиях сервиса.

### **Вопросы к экзамену:**

1. Роль организации (фирмы) в современном обществе.
2. Внутренняя и внешняя среда организации (фирмы) и их взаимосвязь.
3. Мировой рынок и его развитие.
4. Организационно-правовые формы организации.
5. Основные функции и организационные структуры управления.
6. Взаимодействие субъектов и объектов управления для достижения целей предприятия сервиса.
7. Понятие и классификация функций управления.
8. Организационные структуры управления.
9. Роль издержек в деятельности предприятия.
10. Издержки производства и сбыта продукции (понятие, состав и структура).
11. Хозяйственные средства (имущество предприятия).
12. Экономическое содержание и структура.
13. Основные средства предприятия.
14. Оборотные средства предприятия.
15. Источники формирования хозяйственных средств.
16. Основные экономические показатели деятельности предприятия.
17. Планирование как функция управления предприятием.
18. Цели и задачи планирования.
19. Основные принципы и методы планирования.
20. Этапы планирования на предприятии.
21. Процесс управления предприятием.
22. Содержание процесса управления.
23. Место решения в процессе управления.
24. Структура и процесс принятия решения.
25. Распределение полномочий на принятие решений.

26. Риск при принятии решений.
27. Основные методы управления.
28. Экономические и социально-психологические методы управления.
29. Стил ь управления.
30. Понятие и виды контроля
31. Процесс контроля и выбор варианта форм контроля.
32. Контроль и измерение результатов коммерческой деятельности предприятия сервиса.
33. Действия руководителя при контроле.
34. Система планирования на предприятии.
35. Формы планирования и виды планов.
36. Факторы, влияющие на выбор формы планирования.
37. Организация внутрифирменного планирования.
38. Планирование материально-технического обеспечения на предприятии.
39. Учет, контроль и анализ.
40. Контроль уровня запасов на предприятии.
41. Оптимальность выбора хозяйственных связей с поставщиками.
42. Планирование запасов материальных ресурсов.
43. Определение потребности предприятия.
44. Методы управления предприятием в условиях нестабильного рынка.
45. Методы управления, применяемые фирмами при различных уровнях нестабильности рынка.
46. Выбор и оценка стратегической позиции фирмы на рынке.
47. Стратегические зоны хозяйствования.
48. Управление «портфелем» фирмы.
49. Основы организации труда на предприятии.
50. Сущность и задачи организации труда.
51. Основные элементы организации труда на предприятии.
52. Трудовые ресурсы и трудовое законодательство РФ.
53. Характеристика трудовых ресурсов.
54. Трудовое законодательство в общей система законов и иных нормативных правовых актов РФ.
55. Цель, принципы и задачи трудового законодательства.
56. Теории разделения и кооперации труда.
57. Способы и виды разделения труда.
58. Понятие кооперации труда и ее виды.
59. Основы нормирования труда.
60. Функции и задачи нормирования труда.
61. Производственный, технологический и трудовой процессы.
62. Рабочее время и его классификация.
63. Планирование, организация и обслуживание рабочих мест на предприятии.

64. Рабочие места, их классификация и требования к организации.
  65. Планировка и оснащение рабочих мест на предприятии.
  66. Планирование потребностей в персонале на предприятии.
  67. Классификация и структура кадров на предприятии.
  68. Планирование и методы расчета численности персонала предприятия.
  69. Планирование фонда рабочего времени.
  70. Организация оплаты труда на предприятии.
  71. Сущность заработной платы и факторы, формирующие ее величину.
  72. Функции и социально-экономические принципы организации заработной платы.
  73. Предплановая экономическая деятельность предприятия.
  74. Анализ влияния внешней среды на деятельность предприятия и определение системы ограничений, усложняющих функционирование предприятия.
  75. Анализ технико-экономических показателей работы.
  76. Предплановая работа с потребителями по определению номенклатуры услуг для заключения договоров.
  77. Выявление внутренних ресурсов, характеризующих экономический потенциал предприятия.
  78. Организационные основы планирования.
  79. Органы планирования на предприятии, их задачи и функции.
- Процесс планирования.
80. Финансовый план предприятия.
  81. Структура финансового планирования.
  82. Прибыль предприятия и ее распределение. Показатели финансового плана предприятия.
  83. Ценовая политика предприятия.
  84. Учет типа рынка при установлении цены. Методика установления цен.
  85. Подходы к проблеме ценообразования.
  86. Понятие о прибыли, ее виды и порядок расчета. Источники формирования прибыли и направления её использования на предприятии.

### **Типовые контрольные задания:**

**Задача 1.** Определить возможное сокращение численности рабочих и рост производительности труда, если в отчетном периоде объем производства продукции составил, 0 тыс. руб., численность рабочих - 30 чел., эффективный фонд рабочего времени одного рабочего - 214 дн. Планируется увеличить объем услуг на 15%, а эффективный фонд рабочего времени на 7 дн.

**Задача 2.** Определить возможное сокращение численности рабочих и рост производительности труда, если в отчетном периоде численность рабочих - 21 чел., средняя продолжительность рабочего дня - 6,5 ч, планируется увеличить продолжительность рабочего дня до 8 ч, а объем производства продукции оставить на уровне отчетного периода. Задача 19. Определить возможное сокращение численности рабочих в бригаде и рост производительности труда, если

**Задача 3.** Определить прямой фонд заработной платы, если часовая тарифная ставка рабочих 64 руб., средняя трудоемкость единицы изделия - 3,5 ч, выпуск изделий - 4500 ед.

**Задача 4.** Определить прямой фонд заработной платы рабочего повременщика, если часовая тарифная ставка рабочего 90 руб., за год отработано 1760 ч.

**Задача 5.** Определить величину доплат за классность, если часовая тарифная ставка рабочих, имеющих классное звание, - 78 руб., полезный фонд рабочего времени одного рабочего в год - 1780 ч, доплаты установлены в размере 25% тарифной ставки, число рабочих, имеющих классное звание, - 2 чел.

**Задача 6.** Определить величину прямого, часового, дневного, месячного фонда заработной платы рабочих, если выручка от реализации продукции -,6 тыс. руб., размер отчислений на оплату труда - 18% от выручки, доплаты до дневного фонда заработной платы составляют 0,5% от часового фонда, а доплаты до месячного фонда - 11% от дневного фонда заработной платы.

**Образцы тестовых заданий для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы**

1. По количеству охватываемых контролем операций можно выделить следующие формы организации контроля:

- а) пооперационный и межоперационный;
- б) предварительный и финишный;
- в) сплошной и выборочный;
- г) систематический и периодический;
- д) предварительный и предупредительный.

2. Качество продукции характеризуется группой показателей:

- а) показатели назначения, показатели надежности, показатели технологичности, показатели стандартизации;

- б) показатели надежности, показатели технологичности, эргономические показатели, эстетические показатели;
- в) патентно-правовые показатели, эстетические показатели, показатели назначения, показатели надежности;
- г) показатели назначения, показатели надежности, показатели технологичности, эргономические показатели;
- д) ни в одном из ответов не отражен полный набор показателей.

3. Средняя стоимость технического обслуживания, вероятность выполнения ремонта в заданное время отражают параметры:

- а) надежности продукции;
- б) долговечности продукции;
- в) ремонтпригодности;
- г) технологичности;
- д) безотказности.

4. Взаимодействие человека с продукцией отражается в показателях качества:

- а) эргономических;
- б) эстетических;
- в) показателей надежности;
- г) показателей стандартизации и унификации;
- д) экологических.

5. Информационная выразительность, рациональность формы, целостность композиции, совершенство исполнения, стабильность товарного вида — это характеристики показателей качества:

- а) эргономических;
- б) эстетических;
- в) эстетических и эргономических;
- г) показателей назначения;
- д) нет верного ответа.

6. Степень соответствия изготовленного или отремонтированного изделия действующей нормативно-технической документации и индивидуальным запросам клиентов, согласованным

при приеме заказа, — это:

- а) качество бытовой услуги;
- б) качество бытового обслуживания;
- в) качество выполнения услуги;
- г) качество обслуживания клиента;
- д) качество технологии выполнения работ.

7. Качество применяемых материалов является фактором, формирующим:

- а) качество бытовой услуги;
- б) качество бытового обслуживания;
- в) качество выполнения услуги;
- г) качество обслуживания клиентов;
- д) качество технологии выполнения работ.

8. Профессионально-квалификационный уровень персонала является фактором, формирующим:

- а) качество бытовой услуги;
- б) качество бытового обслуживания;
- в) качество выполнения услуги;
- г) качество обслуживания клиента;
- д) качество технологии выполнения работ.

9. Сбор, подготовка и анализ исходных данных для обоснования инвестиционных предложений и разработки бизнес-плана называются...

- а) Оценка возможностей и опасностей;
- б) SWOT-анализ;
- в) Комплекс исходных данных;
- г) Нет правильного ответа;
- д) Все ответы верны.

10. Искусство руководства и координации людских и материальных ресурсов на протяжении «жизненного цикла» проекта путем применения системы современных методов и техники управления для достижения определенных в проекте результатов по составу и объему работ, стоимости, времени, качеству и удовлетворению участников проекта называется...

- а) бизнес-планирование;
- б) планирование;
- в) контроль;
- г) управление проектом;
- д) бизнес-аудит.

11. Для того, чтобы бизнес-план успешно выполнял все свои функции и задачи существует...

- а) 5 требований;
- б) 6 требований;
- в) 7 требований;
- г) 8 требований;
- д) 9 требований.



12. Вставьте пропущенные слова в предложение: «Сегодняшний российский рынок интенсивно ... и становится все ... получать сверхприбыли, ориентируясь на случай и импровизацию.»

- а) сокращается, легче;
- б) развивается, легче;
- в) развивается, труднее;
- г) сокращается, труднее;
- д) нет правильного ответа.

13. Для предотвращения усложнения управленческих систем до уровня, соответствующего условиям среды руководству фирмы необходимо...

- а) усложнять стратегические позиции фирмы, покидать нестабильные сферы деятельности;
- б) упрощать стратегические позиции фирмы, покидать нестабильные сферы деятельности;
- в) усложнять стратегические позиции фирмы, завоевывать нестабильные сферы деятельности;
- г) упрощать стратегические позиции фирмы, завоевывать нестабильные сферы деятельности;
- д) нет правильного ответа.

14. Бизнес план для развития бизнеса является...

- а) моделью развития бизнеса;
- б) инструментом прогноза бизнеса;
- в) инструментом управления бизнесом;
- г) все ответы верны;
- д) нет правильного ответа.

15. Основные требования к бизнес-планированию, разработанные мировой практикой-это...

- а) полнота, доказательность,
- б) комплексность, перспективность,
- в) гибкость, понятность,
- г) компактность;
- д) все ответы верны.

16. Потенциальный инвестор будет судить о проекте...

- а) по анализу рынка;
- б) по финансовому плану;
- в) по организационному плану;
- г) по краткому содержанию;
- д) нет правильного ответа.

## Литература для подготовки к зачету/экзамену:

### а) нормативные документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51–ФЗ (ред. от 23.06.2014) // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14–ФЗ (ред. от 21.07.2014) // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

### б) основная литература:

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учебное пособие / Костюченко Т.Н., Ермакова Н.Ю., Орел Ю.В. - Ставрополь: СтГАУ - "СЕКВОЙЯ", 2017. - 138 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/976597>
2. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О.Н. Гукова. — М. : ФОРУМ, 2017. — 160 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/966307>

### в) дополнительная литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — 8-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 448 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/511993>

## **Промежуточная аттестация**

### **2.2. Комплект экзаменационных билетов для проведения промежуточной аттестации**

**АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направление: «Сервис транспортных средств»

Дисциплина: «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

#### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1**

1. Структура производственного процесса.
2. Определить классы на которые разделена промышленная продукция для оценки уровня качества.
3. Задача. Рассчитать длительность работ по укладке тротуарной плитки, если ее нормативная трудоемкость составляет 8 ч на 100 м<sup>2</sup>, продолжительность рабочей смены 8 ч, коэффициент выполнения норм 0,95, занято трое рабочих, требуется уложить 1000 м<sup>2</sup> тротуарной плитки.

#### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2**

1. Принципы рациональной организации производственных процессов.
2. Принципы рациональной организации производственных процессов.
3. Задача. Определить, как изменится себестоимость в планируемом квартале, если средняя заработная плата увеличится на 15%, при этом производительность труда работников увеличится на 22%, удельный вес затрат на заработную плату в себестоимости составляет 36%.

#### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3**

1. Структура процесса оказания услуг.
2. Формы специализации на предприятиях сферы сервиса.
3. Задача. Определить величину доплат за классность, если часовая тарифная ставка рабочих, имеющих классное звание, - 78 руб., полезный фонд рабочего времени одного рабочего в год - 1780 ч, доплаты установлены в размере 25% тарифной ставки, число рабочих, имеющих классное звание, - 2 чел.

#### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4**

1. Специализация производства.
2. Планирование объема реализации работ, услуг, продукции по сегментам рынка.
3. Задача. Определить среднемесячную заработную плату одного рабочего, если трудоемкость единицы изделия - 3 ч, численность рабочих - 14 чел., выпуск изделий - 7500 ед., часовая тарифная ставка I разряда - 50 руб., средний тарифный коэффициент работ - 1,35, эффективный фонд рабочего времени одного рабочего в год - 220 дн., средняя продолжительность рабочей смены - 8 ч, размер доплат до часового фонда заработной платы рабочих - 40% от прямого фонда заработной платы, процент дополнительной заработной платы - 10%.

#### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5**

1. Основные особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
2. Показатели, характеризующие деятельность предприятия.
3. Задача. Определить прирост выпуска продукции и прирост прибыли от ее реализации за счет приобретения дополнительного количества материальных ресурсов в размере 320 килограмм.
  - цена за 1 кг ресурса - 200 рублей,
  - выпуск продукции в базовом периоде составил 3000 единиц,
  - цена за единицу изделия - 500 рублей.,
  - прибыль на 1 руб. реализации продукции составила 0,15 рублей,
  - общая стоимость материальных ресурсов, израсходованных в базовом периоде, составила 480,0 тыс. рублей.

#### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6**

1. Основные особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
2. Роль организации обслуживания потребителей в системе оказания услуги.
3. Задача. Определить, как изменится себестоимость услуг и продукции, если величина условно-постоянных расходов в себестоимости за отчетный период составила 3430,0 тыс. руб., планируется увеличить выручку на 10%, при этом условно постоянные расходы в себестоимости возрастут на 3%.

#### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №7**

1. Принципы рационального размещения предприятий сферы сервиса.
2. Показатели, характеризующие уровень организации основного производства.
3. Задача. Себестоимость единицы изделия снизилась с 800 до 730 руб., цена за единицу изделия - 946 руб. Выпуск изделий - 500 ед. Определить, на сколько процентов изменилась прибыль на единицу изделия, прибыль от

реализации всего объема продукции, полная себестоимость продукции, затраты на 1 руб. реализации продукции, уровень рентабельности.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №8**

1. Порядок расчета ликвидируемого предприятия с кредиторами.
2. Пути сокращения времени оказания услуг. Виды норм и нормативов труда используются на предприятии.
3. Задача. Определить среднемесячную заработную плату одного рабочего, если трудоемкость единицы изделия - 3 ч, численность рабочих - 14 чел., выпуск изделий - 7500 ед., часовая тарифная ставка I разряда - 50 руб., средний тарифный коэффициент работ - 1,35, эффективный фонд рабочего времени одного рабочего в год - 220 дн., средняя продолжительность рабочей смены - 8 ч, размер доплат до часового фонда заработной платы рабочих - 40% от прямого фонда заработной платы, процент дополнительной заработной платы - 10%.

**Промежуточная аттестация**  
**Комплект тестовых заданий для проведения зачета/экзамена по дисциплине**

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
**КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
Направление: «Сервис транспортных средств»  
Дисциплина: «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

Тестовые задания для проверки уровня обученности ЗНАТЬ:

1. На принципе аналогии основывается:
  - а) нормативный метод;
  - б) метод моделирования;
  - в) экстраполяция;
  - г) метод наименьших квадратов;
  - д) верны ответы 1, 2, 3.
  
2. Причина, по которой формализованные методы прогнозирования базируются именно на математической теории...
  - а) математическая теория обеспечивает повышение достоверности и точности прогнозов;
  - б) математическая теория значительно сокращает сроки выполнения прогноза;
  - в) математическая теория позволяет обеспечить деятельность по обработке информации;
  - г) математическая теория позволяет обеспечить деятельность по оценке результатов;
  - д) все ответы верны.
  
3. Комплекс межотраслевых моделей экономического прогнозирования включает в себя...
  - а) укрупненную динамическую и развернутую натурально-стоимостную модели;
  - б) развернутую динамическую и укрупненную натурально-стоимостную модели;
  - в) укрупненные динамические модели;
  - г) развернутые натурально-стоимостные модели;

д) все ответы верны.

4. Структурные межотраслевые модели используются...

- а) для составления прогноза отраслевой структуры производства;
- б) для составления прогноза основных производственных фондов;
- в) для составления прогноза производственных капитальных вложений;
- г) для составления прогноза трудовых ресурсов;
- д) все ответы верны.

5. Планирование можно классифицировать по содержанию в аспекте предпринимательской деятельности:

- а) общее и частичное
- б) стратегическое, тактическое, оперативное
- в) глобальное, контурное, детальное
- г) жесткое и гибкое

6. Планирование можно классифицировать по срокам:

- а) общее и частичное
- б) стратегическое, тактическое, оперативное
- в) глобальное, контурное, детальное
- г) жесткое и гибкое
- д) кратко-, средне-, долгосрочное

7. Планирование можно классифицировать по степени вариативности:

- а) общее и частичное
- б) стратегическое, тактическое, оперативное
- в) глобальное, контурное, детальное
- г) жесткое и гибкое
- д) кратко-, средне-, долгосрочное

Тестовые задания для проверки уровня обученности УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ:

1. Определите с помощью простейшей экономико-математической модели, какой будет общая потребность в материалах, если норма расхода материала на одно изделие составляет 11 кг, а количество изделий составляет 1500 штук?

- а) 136,36 кг;
- б) 16500 кг;
- в) 16500 штук;
- г) 0,0073 кг;
- д) потребность в материалах не зависит от количества изделий.

2. Если имеются следующие статистические данные: 10, 20, 30, 40, то дисперсия равна ...

- а) 125
- б) 100
- в) 150

3. Если средняя арифметическая признака равна 200, а дисперсия 400, то коэффициент вариации (в %) равен ... (Результат ввести без указания единиц измерения).

- а) 10
- б) 6
- в) 9

4. Для следующих значений признака: 6, 7, 7, 8, 8, 8, 9, 10 мода равна:

- а) 8
- б) 6
- в) 9

5. По результатам экзамена выявлено: оценку 3 получили 8 студентов, оценку 4 - 10 студентов и оценку 5 - 7 студентов. Значение медианы оценки равно:

- а) 4
- б) 13
- в) 8

6. Из отчетов трех предприятий известно, что фактический выпуск продукции в отчетном периоде составил соответственно: 316,1; 318,6; 419,2 тыс. руб. План выпуска продукции был выполнен первым предприятием на 100%, вторым – на 106%, третьим – на 94%.

Определите средний процент выполнения плана по трем предприятиям вместе, %:

- а) 99,2;
- б) 99,4;
- в) 100,0.

7. Для изучения качества пряжи была проведена выборка, в результате которой обследовано 100 одинаковых по весу образцов пряжи и получены следующие результаты:

Крепость нити, грамм	Число образцов, штук
до 1602	
160-1807	
180-20024	
200-22040	
220-24020	



240-2607

Итого 100

Определите дисперсию:

а) 414;

б) 468;

в) 432.

### **2.3. Критерии оценки для проведения зачета/экзамена по дисциплине**

После завершения тестирования на зачете на мониторе компьютера высвечивается результат – процент правильных ответов. Результат переводится в баллы и суммируется с текущими семестровыми баллами.

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине, предусматривающей в качестве формы промежуточной аттестации зачет, включают две составляющие.

Первая составляющая – оценка регулярности и своевременности качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение семестра (сумма не более 60 баллов).

Вторая составляющая – оценка знаний студента на зачете (не более 40 баллов).

Перевод полученных итоговых баллов в оценки осуществляется по следующей шкале:

- с 55 до 100 баллов – «зачтено»;

- менее 55 баллов – «не зачтено»;

Если студент при тестировании отвечает правильно менее, чем на 55 %, то автоматически выставляется оценка «не зачтено» (без суммирования текущих рейтинговых баллов), а студенту назначается перезачет в дополнительную сессию.

После завершения тестирования на экзамене на мониторе компьютера высвечивается результат – процент правильных ответов. Результат переводится в баллы и суммируется с текущими семестровыми баллами.

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине, предусматривающей в качестве формы промежуточной аттестации экзамен, включают две составляющие.

Первая составляющая – оценка регулярности и своевременности качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение семестра (сумма не более 60 баллов).

Вторая составляющая – оценка знаний студента на экзамене (не более 40 баллов).

Перевод полученных итоговых баллов в оценки осуществляется по следующей шкале:

- с 86 до 100 баллов – «отлично»;

- с 71 до 85 баллов – «хорошо»;

- с 50 до 70 баллов – «удовлетворительно»

Если студент при тестировании отвечает правильно менее, чем на 50 %, то автоматически выставляется оценка «неудовлетворительно» (без суммирования текущих рейтинговых баллов), а студенту назначается переэкзаменовка в дополнительную сессию.

#### **2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине**

Общая процедура оценивания определена Положением о фондах оценочных средств.

1. Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности общекультурных и профессиональных компетенций студента, уровней обученности: «знать», «уметь», «владеть».

2. При сдаче экзамена/зачета:

- профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, при выполнении тестовых заданий, практических работ;

- степень владения профессиональными умениями, уровень сформированности компетенций (элементов компетенций) - при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

3. Результаты промежуточной аттестации фиксируются в баллах. Общее количество баллов складывается из следующего:

- до 60% от общей оценки за выполнение практических заданий,
- до 30% оценки за ответы на теоретические вопросы,
- до 10% оценки за ответы на дополнительные вопросы.

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО  
КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
(МОДУЛЮ)**

**ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
Направленность: «Сервис транспортных средств»

## **1. Материалы для текущего контроля**

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

### **ДЕЛОВАЯ ИГРА**

по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий  
сервиса»

**Тема: «Основы внутрифирменного планирования. Планирование  
деятельности предприятия»**

**Исходные условия.** Из числа студентов группы формируются команды по 5–6 чел., а остальные присутствуют:

- позиция первой команды «планирование необходимо, так как оно повышает эффективность управления»;
- позиция второй команды - «планирование отвлекает от осуществления основной деятельности и не приносит весомых результатов».

Судьи, ведущий и независимые эксперты выбираются из числа студентов или приглашаются из числа выпускников и преподавателей.

Дебаты целесообразно проводить в три раунда:

1. «Один на один».
2. «Команда против команды».
3. «Независимый».

1. «Один на один». Для проведения первого раунда команды выбирают из своего числа представителя - докладчика, который докладывает позицию команды, а затем производится чередой вопрос-ответ. При этом докладчики задают противнику ряд вопросов по очереди.

Длительность раунда составляет 20 мин (по 5 мин на доклады и 10 мин на вопросы-ответы). После проведения первого раунда ведущим проводится опрос команд, присутствующих, судей по представленным позициям,

2. «Команда против команды». Для проведения второго раунда команды готовят своим оппонентам вопросы и в течение 10 мин обмениваются ими по очереди.

3. «Независимый». Третий раунд проводится в форме экспромта. В течении 10 минут судьи и эксперты задают командам равнозначные по количеству и сложности вопросы – контролирует ведущий.

Результаты оцениваются судьями и независимыми экспертами отдельно друг от друга.

Дополнительная оценка: по итогам раундов проводится открытое голосование.

**Параметры оценки:**

1. Количество выдвинутых аргументов
2. Качество формулировки аргументов
3. Степень значимости аргументов
4. Обоснованность аргументов
5. Иллюстративность аргументов
6. Культура поведения
7. Поведение участников
8. Дружелюбность, общение в команде подготовленность команды
9. Количество заданных вопросов
10. Общая значимость задаваемых вопросов
11. Общность мнений
12. Аргументированность ответов

**Тема: «Как? Зачем? Почему?»**

**Цель проведения игры:** закрепление теоретических знаний по организации оплаты труда на предприятии с учетом особенностей деятельности и состава работников предприятия.

**Методические рекомендации**

Для проведения игры студентов целесообразно разделить на две подгруппы. Сформированные подгруппы выбирают представителей по 5–6 чел., которые образуют команду.

**Порядок проведения игры**

Шаг 1. Преподаватель предлагает подгруппам сформулировать по пять вопросов «как», «зачем», «почему». Примеры вопросов преподавателем раздаются студентам подгрупп заранее (на предыдущем занятии).

Например,

«КАК»:

1. Как целесообразно организовать оплату труда специалистов торгового оптового предприятия, работающих с заказами потребителей?
2. Как распределяется оплата труда основных производственных рабочих при бестарифной системе оплаты труда с учетом их квалификации?
3. Как регулируется оплата труда на государственном, региональном, отраслевом уровне, на уровне предприятия? и т. п.

«ЗАЧЕМ»:

1. Зачем при организации оплаты труда необходимо учитывать не только поощрительные действия, но и возможности взыскания?
2. Зачем в положении о премировании разрабатываются условия для различных категорий работников предприятия?

3. Зачем в положение об организации оплаты труда на предприятии включена шкала единовременных поощрений? и т. п.

«ПОЧЕМУ»:

1. Почему оптимальный коэффициент соотношения между минимальной и максимальной оплатой труда на предприятии целесообразно устанавливать не более 15,0?

2. Почему премия является наиболее подвижной и гибкой частью заработной платы?

3. Почему целесообразно распределять коллективный заработок с учетом: уровня квалификации каждого работника; фактически отработанного времени каждым членом трудового коллектива или личного вклада каждого в коллективные результатные труда? и т. п.

Шаг 2. На занятии группы обмениваются вопросами и предоставляют ответы преподавателю на сформулированные вопросы.

Шаг 3. В процессе игры студенты поочередно выбирают по одному из пятнадцати вопросов. Игроки от каждой подгруппы обсуждают в течение 1 мин ответ на поставленный вопрос. При этом преподаватель, являясь ведущим игры, оценивает ответ и присуждает за правильный 1 очко, за неправильный - 0. Игра продолжается до тех пор, пока одна из команд игроков не опередит вторую на 5 очков.

Шаг 4. Преподаватель оценивает и вопросы, и ответы команд и обладает правом признать ответ команды верным или неверным, а также заменить спорный вопрос своим.

Шаг 5. Победившей считается та подгруппа, которая в итоге набрала на 5 очков больше команды соперников.

#### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

**СИТУАЦИОННОЕ ЗАДАНИЕ**

по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий  
сервиса»

**Задание 1:** Главная задача менеджера - максимизация прибыли, получаемой компанией. Вместе с тем все большее значение приобретают социальная ответственность менеджера перед обществом, его конкретные действия, обеспечивающие решение социальных проблем, стоящих перед страной.

В связи с этим существуют две позиции. Сторонники одной позиции считают, что социальные проблемы должно решать государство, а бизнес - только «делать деньги». Они обосновывают свою позицию тем, что действия в социальной области ведут к снижению прибыли компании, ухудшению ее конкурентоспособности, росту издержек, которые в последующем ведут к росту цен (наноса ущерб потребителям) и другим отрицательным последствиям.

Сторонники другой позиции считают, что бизнесмены имеют перед обществом моральные обязательства, и предпринимаемые ими действия, способствующие решению социальных проблем, могут оказать большую пользу предпринимателям, повысить их имидж в обществе и быть неплохой рекламой.

Дать развернутые ответы на вопросы:

1. Чью позицию вы разделяете и почему?
2. Должен ли, по вашему мнению, предприниматель в современной России выполнять социальные обязательства перед страной и в каких формах?
3. Будет ли ему в конечном итоге это выгодно (в том числе в финансовом отношении)? Если выгодно, то почему?

**Задание 2:** В российской экономической литературе излагается мнение о том, что имеется пять базовых направлений в работе менеджера какой бы областью он ни занимался. Их результатом является интеграция ресурсов для поддержания жизнеспособности и развития организации.

Во-первых, менеджер устанавливает цели. Он определяет конкретные задачи и пути их решения для достижения целей.

Во-вторых, менеджер организует фирму как систему на их выполнение. Он анализирует виды деятельности, решения, необходимые для достижения целей. Затем выявляет проблемы, ставит задачи, группирует проблемы и задачи и поручает конкретным сотрудникам их выполнение.

В-третьих, менеджер поддерживает мотивацию труда и коммуникации внутри фирмы. Он составляет команду из людей, ответственных за определенные работы, делая это с помощью различных приемов, путем кадровых решений (об оплате труда, назначениях, повышениях и др.), а также множества решений, повышающих качество труда и жизни сотрудников. При этом осуществляются постоянные связи менеджера с подчиненными, начальниками, коллегами.

В-четвертых, менеджер создает систему контроля. Он определяет единицы измерения, фиксируя показатели, сориентированные на работу всей организации и в то же время на работу конкретного сотрудника. Он анализирует и оценивает достигнутые результаты, сообщая о них своему руководству, подчиненным и коллегам.

В-пятых, менеджер способствует росту деловой карьеры людей, обеспечивая условия, способствующие продвижению по «служебной лестнице» членов организации.

Дать развернутые ответы на вопросы

1. Все ли главные аспекты многообразной деятельности современного менеджера здесь учтены?
2. Что, на ваш взгляд, нужно добавить, чтобы общая характеристика действий менеджера стала более полной?
3. Какие направления в работе менеджера являются приоритетными?

**Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.



АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

**ВОПРОСЫ ДЛЯ ОПРОСОВ**

по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий  
сервиса»

Темам 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 услуг.
4. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.

Тема.2. Основы организации деятельности предприятия.

1. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
2. Виды предприятий сферы сервиса.
3. Структура предприятия.
4. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.

Тема 3. Организация основного производства на предприятиях сферы услуг.

1. Типы и методы организации выполнения услуг.
2. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.
3. Показатели оценки уровня организации 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. Организация обслуживания потребителей.

1. Основы организации обслуживания потребителей.
2. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.
3. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы и ее состав.

Тема 6. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса.

1. Принципы и способы регулирования оплаты труда.
2. Формы и системы оплаты труда.
3. Премирование персонала, дополнительные начисления к заработной плате.

Тема 8. Основы внутрифирменного планирования.

1. Понятие, принципы и методы внутрифирменного планирования.
2. Система планов предприятия и порядок их реализации.
3. Структура текущего плана предприятия сферы услуг.

Тема 9. Планирование маркетинга.

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

Тема 10. Планирование инвестиционной деятельности предприятия

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

Тема 11. Планирование объема производства и реализации услуг

1. Структура и порядок разработки плана реализации услуг.
2. Производственные мощности предприятия.
3. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ и продукции.

Тема 12. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда.

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

Тема 13. Планирование издержек предприятия сферы сервиса.

1. Классификация издержек на выполнение услуг.
2. Калькулирование себестоимости.
3. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции.

Тема 14. Финансовый план предприятия.

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

**Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

**КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ**

по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий  
сервиса»

**I. ТЕСТОВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ:**

1. Имеются следующие данные о распределении ламп в партии из 200 штук по времени горения ламп.

Время горения ламп, час Число ламп, штук

До 30005

3000-350012

3500-400028

4000-450062

4500-500050

5000-550032

5500-600011

Определите коэффициент вариации (%), если дисперсия времени горения ламп 457500:

а) 15,2;

б) 14,5;

в) 14,7

2. Имеются следующие данные о распределении 50 рабочих предприятия по производству обуви по дневной выработке:

Выработка, пар40-5050-6565-8585 и более

Количество рабочих, чел. 4201610

Определите: дисперсию:

а) 326,4;

б) 245,3

3. Технология:

а) определение возможных типов машин для производства каждого вида продукции, других параметров технологического процесса;

б) координация и оптимизация во времени и пространстве всех материальных и трудовых элементов производства с целью достижения в

определенные сроки наибольшего производственного результата с наименьшими затратами;

в) способы и варианты изготовления продукции

4. К задачам организация производства в потребительской кооперации относится:

а) обеспечение сырьем;

б) антикоррозийная обработка деталей машин;

в) наилучшее использование рабочей силы, сырья, оборудования;

г) улучшение ассортимента и качества выпускаемой продукции

5. Функцией технологии в потребительской кооперации является:

а) определение возможных типов машин для производства каждого вида продукции, других параметров технологического процесса;

б) определение конкретных значений параметров технологического процесса на основе анализа возможных вариантов и выбора наиболее эффективного в соответствии с целью и условиями производства;

в) освоение новых видов продукции

6. Функцией организация производства в потребительской кооперации является:

а) определение возможных типов машин для производства каждого вида продукции, других параметров технологического процесса;

б) определение конкретных значений параметров технологического процесса на основе анализа возможных вариантов и выбора наиболее эффективного в соответствии с целью и условиями производства;

в) наилучшее использование рабочей силы, сырья, оборудования;

г) улучшение ассортимента и качества выпускаемой продукции

7. Производственная система в потребительской кооперации:

а) реализуемая методика, разработанная на основе передовых достижений науки и техники;

б) совокупность конкретных технических и программных средств, с помощью которых выполняются различные операции по обработке информации во всех сферах жизни и деятельности человека

в) особый класс систем, включающий работников, орудия и предметы труда, и другие элементы, необходимые для функционирования системы, в процессе которого создаются продукция или услуги;

г) реализация научных и технических знаний в процессе разработки и создания машин и методов, улучшающих условия существования людей и увеличивающих эффективность их деятельности

#### 8. Технология:

а) реализация научных и технических знаний в процессе разработки и создания машин и методов, улучшающих условия существования людей и увеличивающих эффективность их деятельности;

б) реализуемая методика, разработанная на основе передовых достижений науки и техники;

в) совокупность конкретных технических и программных средств, с помощью которых выполняются различные операции по обработке информации во всех сферах жизни и деятельности человека;

г) особый класс систем, включающий работников, орудия и предметы труда, и другие элементы, необходимые для функционирования системы, в процессе которого создаются продукция или услуги

#### 9. Качество:

а) совокупность свойств, признаков товаров, материалов, услуг, работ, характеризующих их соответствие своему назначению и предъявляемым к ним требованиям, а также способность удовлетворять потребностям и запросам пользователей;

б) самообеспеченность необходимым основным и оборотным капиталом и самофинансирование деятельности предприятия;

в) совокупность организационно-технических и технологических мероприятий, направленных на предупреждение неисправностей в соответствии с требованиями технической документации

#### 10. Показатели назначения:

а) характеризуют полезный эффект от использования продукции по назначению и определяют область ее применения;

б) безотказность, сохраняемость, ремонтпригодность, долговечность;

в) характеризуют степень использования в продукции стандартизированных изделий и уровень унификации составных частей изделия

#### 11. Показатели стандартизации и унификации:

а) характеризуют полезный эффект от использования продукции по назначению и определяют область ее применения;

б) безотказность, сохраняемость, ремонтпригодность, долговечность;

в) характеризуют степень использования в продукции стандартизированных изделий и уровень унификации составных частей изделия

#### 12. Показатели надежности:

а) характеризуют полезный эффект от использования продукции по назначению и определяют область ее применения;

б) безотказность, сохраняемость, ремонтпригодность, долговечность;

в) характеризуют степень использования в продукции стандартизированных изделий и уровень унификации составных частей изделия

#### 13. Показатели технологичности:

а) характеризуют полезный эффект от использования продукции по назначению и определяют область ее применения;

б) безотказность, сохраняемость, ремонтпригодность, долговечность;

в) характеризуют эффективность конструктивно-технологических решений для обеспечения высокой производительности труда при изготовлении и ремонте продукции

#### 14. Эстетические показатели:

а) характеризуют систему «человек - изделие – среда» и учитывают комплекс гигиенических, физиологических, антропологических свойств человека, проявляющихся в производственных и бытовых процессах;

б) характеризуют такие свойства продукции, как выразительность, оригинальность, соответствие среде и стилю и т.д.;

в) характеризуют степень патентоспособности изделия в России и за рубежом;

г) отражают затраты на разработку, изготовление и эксплуатацию изделий, а также экономическую эффективность эксплуатации

#### 15. Эргономические показатели:

а) характеризуют систему «человек - изделие – среда» и учитывают комплекс гигиенических, физиологических, антропологических свойств человека, проявляющихся в производственных и бытовых процессах;

б) характеризуют такие свойства продукции, как выразительность, оригинальность, соответствие среде и стилю и т.д.;

в) характеризуют степень патентоспособности изделия в России и за рубежом

#### 16. Патентно-правовые показатели в потребительской кооперации:

а) характеризуют систему «человек - изделие – среда» и учитывают комплекс гигиенических, физиологических, антропологических свойств человека, проявляющихся в производственных и бытовых процессах;

б) характеризуют такие свойства продукции, как выразительность, оригинальность, соответствие среде и стилю и т.д.;

в) характеризуют степень патентоспособности изделия в России и за рубежом;

г) отражают затраты на разработку, изготовление и эксплуатацию изделий, а также экономическую эффективность эксплуатации

17. Экономические показатели в потребительской кооперации:

а) характеризуют систему «человек - изделие – среда» и учитывают комплекс гигиенических, физиологических, антропологических свойств человека, проявляющихся в производственных и бытовых процессах;

б) характеризуют такие свойства продукции, как выразительность, оригинальность, соответствие среде и стилю и т.д.;

в) характеризуют степень патентоспособности изделия в России и за рубежом;

г) отражают затраты на разработку, изготовление и эксплуатацию изделий, а также экономическую эффективность эксплуатации

18. Известна списочная численность рабочих на начало каждого месяца в первом полугодии не високосного года, чел.:

- на 1.01. - 347 на 1.05. - 345

- на 1.02. - 350 на 1.06. - 349

- на 1.03. - 349 на 1.07. - 357

- на 1.04. - 351

Определите среднюю численность рабочих в первом полугодии:

а) 348 чел.;

б) 349 чел.;

в) 350 чел.

19. Если выручка от реализации продукции в четвертом квартале текущего года по сравнению с четвертым кварталом предыдущего года возросла с 600,0 тыс. руб. до 798,6 тыс. руб., то ежеквартальные темпы прироста должны быть в среднем, %:

а) 15,4;

б) 7,4;

в) 133,1

20. Если в 1998 г. уровень фондоотдачи продукции составил 108% к уровню ее в 1996 году, то среднегодовые темпы роста фондоотдачи будут %:

а) 102,6;

б) 116,6;

в) 103,9

21. Тренд в рядах динамики представляет собой...

а) показатель ускорения абсолютного изменения уровней ряда динамики

б) абсолютное изменение уровней ряда динамики

в) средний уровень ряда динамики

г) основную тенденцию развития явления



22. При расчете среднего коэффициента роста с помощью средней геометрической подкоренное выражение представляет собой...

а) произведение цепных коэффициентов роста;

б) сумма цепных коэффициентов роста.

При этом показатель степени корня равен...

в) числу уровней ряда динамики;

г) числу цепных коэффициентов роста.

23. Количественная модель, выражающая основную тенденцию изменения явления во времени, определяется на основе...

а) аналитического выравнивания

б) расчета среднегодового темпа прироста

в) укрупнения периодов

г) скользящей средней

## **II. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАЧИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ**

Задание 1. Для изучения качества пряжи была проведена выборка, в результате которой обследовано 100 одинаковых по весу образцов пряжи и получены следующие результаты:

Крепость нити, грамм Число образцов, штук

до 1602

160-1807

180-20024

200-22040

220-24020

240-2607

Итого 100

Определите дисперсию:

Задание 2. Имеются следующие данные о распределении ламп в партии из 200 штук по времени горения ламп.

Время горения ламп, час/Число ламп, штук

До 30005

3000-350012

3500-400028

4000-450062

4500-500050

5000-550032

5500-600011

Определите коэффициент вариации (%), если дисперсия времени горения ламп 457500:

Задание 3. Имеются следующие данные о распределении ламп в партии из 200 штук по времени горения ламп.

Время горения ламп, час Число ламп, штук

До 30005

3000-350012

3500-400028

4000-450062

4500-500050

5000-550032

5500-600011

Определите медианное значение времени горения, час:

Задание 4. Имеются следующие данные по фермерским хозяйствам области:

Группы хозяйств по себестоимости Число хозяйств

1ц. сахарной свёклы, в руб.

До 2232

22-2450

24-26124

26 и более17

Определите дисперсию:

Задание 5. Имеются следующие данные по фермерским хозяйствам области:

Группы хозяйств по себестоимости Число хозяйств

1ц. сахарной свёклы, в руб.

До 2232

22-2450

24-26124

26 и более17

Определите модальное значение себестоимости 1ц. сахарной свеклы,

Задание 6. Пусть имеем результаты 12 наблюдений, расположенные в возрастающем порядке: 3, 4, 5, 6, 7, 7, 8, 9, 9, 10, 11, 17. Требуется определить существование выпадающих из статистического ряда точек.

Задание 7. Требуется определить необходимое количество двигателей, испытываемых на ресурсные показатели при  $\sigma = 10\%$ ,  $\beta_0 = 0,90$ , если известно, что коэффициент вариации  $V=0,36$ .

Задание 8. Если в 2008 г. уровень фондоотдачи продукции составил 108% к уровню ее в 2006 году, то среднегодовые темпы роста фондоотдачи будут %:

Задание 9. Нарботка изделия до отказа имеет нормальное распределение с коэффициентом вариации  $\gamma = 0,2$ . Установить план статистического одноступенчатого контроля наработке изделия до отказа при заданных приёмочном и браковочном уровнях качества  $T\alpha = 120$  ч. и  $T\beta = 90$  ч. Риск поставщика  $\alpha = 0,3$  и риск заказчика  $\beta = 0,4$ .

Задание 10. Если темп роста оплаты труда составил в 2007 г.- 107,5%, в 2008 г.- 108%, то в среднем заработная плата за два года увеличилась на ...

**Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

**ТЕМЫ ДОКЛАДОВ**

по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий  
сервиса»

1. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса предприятий сервиса.
2. Структура процесса оказания услуги на предприятиях сервиса.
3. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг.
4. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса
5. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект.
6. Предприятие сферы сервиса как производственная система.
7. Виды предприятий сферы сервиса.
8. Типы и методы организации выполнения услуг.
9. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.
10. Факторы, формирующие качество услуг и продукции в сфере сервиса.
11. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.
12. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса
13. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.
14. Инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса.
15. Планирование производственной программы предприятия сервиса.
16. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции на предприятии сервиса.
17. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции на предприятии сервиса.
18. Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса
19. Планирование фонда рабочего времени.
20. Планирование численности персонала предприятия сервиса.
21. Оценка эффективности деятельности предприятий сервиса.
22. Проблемы инвестиционной деятельности сервисных предприятий в условиях научно-технического прогресса.
23. Проблемы стратегического и внутрифирменного планирования в сервисе.

24. Проблемы формирования доходов и оценки уровня рентабельности предприятий сервиса.

25. Планирование маркетинговой деятельности предприятия сервиса.

26. Реклама и формирование спроса на услуги сферы сервиса.

27. Специфика организации использования финансовых ресурсов на предприятиях сервиса.

28. Специфика организации логистики сервисного предприятия.

29. Специфика оценки конкурентоспособности предприятия сервиса.

30. Ценовая политика на предприятиях сервиса.

**Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

**ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ**

по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий  
сервиса»

1. Прогнозирование и планирование в рыночной экономике. Методология и организация прогнозирования и планирования сферы услуг.
2. Экономическое содержание организационной модели обслуживания на предприятиях сервиса в условиях конкуренции.
3. Формирование системы обслуживания потребителей в условиях конкуренции в сфере сервиса.
4. Качество организации обслуживания как основной фактор конкурентоспособности предприятий сервиса.
5. Взаимодействие природы и общества.
6. Сценарное прогнозирование взаимодействия природы и общества.
7. Рациональное природопользование в современных условиях.
8. Государственное прогнозирование и бюджетно-налоговое регулирование.
9. Национальные счета как инструмент прогнозирования и регулирования темпов, структуры и пропорций экономики.
10. Система балансовых межотраслевых моделей прогнозов.
11. Особенности применения методов прогнозирования в сфере сервиса.
12. Прогнозирование спроса на услуги как основа развития прогнозирования в сфере сервиса.
13. Спрос на услуги сервиса и его основные параметры.
14. Методы прогнозирования в области услуг сервиса.
15. Моделирование спроса на услуги в сфере сервиса.
16. Сущность и структура бизнес-плана.
17. Порядок разработки и реализации бизнес-плана.
18. Структура текущего плана предприятия сферы услуг.
19. Структура и порядок разработки плана маркетинга.
20. Маркетинговые стратегии и эффективность мероприятий от их реализации.
21. Планирование потребности предприятия в материально-технических ресурсах.
22. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса.
23. Классификация издержек на выполнение услуг.

24. Состав затрат, включаемых в плановую себестоимость продукции, работ и услуг.

25. Расчет плановых калькуляций себестоимости продукции, работ и услуг.

26. Планирование сметы затрат на производство продукции, работ и услуг.

27. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции по технико-экономическим факторам.

**Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

## **2 Материалы для проведения текущей аттестации**

### **Текущая аттестация 1**

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

### **КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №1 (в форме контрольной работы)**

по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий  
сервиса»

#### *Организация и управление процессом оказания услуг*

1. Что такое производственный процесс?
2. Какова структура производственного процесса?
3. Что включают в себя понятия «технологический процесс», «вспомогательный процесс»?
4. Каковы принципы рациональной организации производственных процессов?
5. Какова структура процесса оказания услуг?
6. Что такое специализация производства?
7. Какие формы специализации используют предприятия сферы сервиса?
8. Какие формы внутрипроизводственного кооперирования используются предприятиями сферы сервиса?
9. По каким признакам можно классифицировать производственные бригады?
10. Что означает размещение производственного процесса во времени?
11. Что такое длительность производственного цикла?
12. Что такое время оказания услуг?
13. Какова структура длительности производственного цикла?
14. Какие факторы влияют на время оказания услуг?
15. Каковы пути сокращения длительности производственного цикла?
16. Каковы пути сокращения времени оказания услуг?

#### *Основы организации деятельности предприятия*

1. Что такое предприятие?
2. Какими признаками характеризуется предприятие?
3. По каким признакам можно классифицировать типы предприятий?



4. Каковы виды юридических лиц в соответствии с Гражданским кодексом РФ?
5. Каковы основные особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса?
6. Какую подготовительную работу нужно провести при организации нового предприятия?
7. Какие учредительные документы разрабатываются на предприятии?
8. Порядок разработки устава предприятия.
9. Порядок регистрации предприятия сферы сервиса.
10. Каковы составляющие модели предприятия как открытой производственной системы?
11. Что такое структура предприятия?
12. Что такое производственно-административная структура предприятия?
13. Что такое производственно-технологическая структура предприятия?
14. Какие факторы влияют на структуру предприятия?
15. Каковы способы реорганизации предприятия?
16. В каких случаях происходит ликвидация предприятия?
17. Каков порядок ликвидации предприятия?
18. Каков порядок расчета ликвидируемого предприятия с кредиторами?

*Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса*

1. Каковы основные типы производства?
2. Какова характеристика основных методов организации производства?
3. В чем преимущества и недостатки массового производства?
4. Каковы положительные и негативные черты серийного производства?
5. В чем заключаются достоинства и недостатки единичного типа производства?
6. Какие признаки характеризуют поточный метод организации производства?
7. Что такое бригадно-операционный метод?
8. В чем суть индивидуального метода организации производства?
9. Какие функции выполняет организация труда?
10. Что такое разделение труда и какие его формы используются?
11. Какова роль организации и обслуживания рабочих мест в системе организации труда?
12. Какие виды норм и нормативов труда используются на предприятии?
13. Какие методы установления норм труда используются?

14. Какие показатели характеризуют уровень организации основного производства?

*Организация контроля качества услуг и продукции*

1. Дайте определение понятий «качество продукции», «качество услуги».
2. Какие показатели характеризуют качество продукции, услуги?
3. На каких этапах производственного процесса формируется качество продукции?
4. Какие факторы влияют на качество продукции, услуг?
5. Какие требования предъявляются к организации контроля качества продукции, услуг?
6. Каковы принципы организации контроля качества продукции, услуг?
7. Какие формы и методы контроля качества продукции, услуг используются на предприятиях?
8. Каковы роль и место управления качеством в системе управления предприятием?
9. Что такое система управления качеством?
10. Какие показатели характеризуют социально-экономическую эффективность мероприятий по повышению качества продукции, услуг?

*Организация обслуживания потребителей*

1. Какова роль организации обслуживания потребителей в системе оказания услуги?
2. Какие факторы влияют на организацию обслуживания потребителей?
3. Каковы требования, предъявляемые потребителем к услуге?
4. Каковы принципы рационального размещения предприятий сферы сервиса?
5. Какими показателями можно охарактеризовать уровень организации обслуживания клиентов?
6. Как классифицируются виды выполняемых услуг?
7. Что характеризует отраслевая группа услуг?
8. Что понимается под формой обслуживания клиента?
9. Какие формы обслуживания используются на предприятиях сферы сервиса?
10. По каким признакам классифицируются формы обслуживания населения?

*Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса*

1. В чем суть понятия «качество труда»?
2. Какие характеристики используются для оценки качества труда?
3. На каких принципах строится организация оплаты труда?

4. Какие методы регулирования заработной платы работников используются в условиях рыночных отношений?
5. На каких условиях осуществляется регулирование оплаты труда?
6. Что такое тарифная система и какова ее роль в организации заработной платы?
7. Какие элементы включает в себя тарифная система?
8. Что характеризует тарифно-квалификационный справочник?
9. Какие формы и системы оплаты труда используются в настоящее время?
10. Что такое бестарифный вариант оплаты труда?
11. В чем суть комиссионной оплаты труда?
12. Что такое смешанная форма оплаты труда?
13. Какие разновидности сдельной формы оплаты труда используются?
14. Как образуется коллективный заработок в производственной бригаде?
15. Какими могут быть объекты распределения коллективного заработка?
16. Какие методы распределения коллективного заработка используются?
17. Что характеризуют коэффициенты трудового участия, трудового вклада, деловой активности?
18. В чем особенности премирования как одной из форм стимулирования труда?
19. Какие элементы включаются в состав системы премирования?
20. Какие группы показателей премирования могут использоваться на предприятиях сферы сервиса?
21. Какие виды надбавок используются на предприятиях сферы сервиса?
22. В чем смысл системы «плавающих окладов» для оплаты труда руководителей и специалистов предприятий?

#### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

## Текущая аттестация 2

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

### КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №2 (в форме контрольной работы)

по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий  
сервиса»

Тема. «Организация производственной инфраструктуры предприятий  
сферы сервиса»

#### Вариант 1.

1. Понятие производственного процесса для различных видов деятельности.
2. Характеристика основных и вспомогательных процессов.
3. Понятие специализации производства и ее формы.
4. Внутрипроизводственное кооперирование и его формы.
5. Задача. Определить время оказания услуг с учетом выходных и праздничных дней, если количество календарных дней в году - 365, рабочих - 259, время на прием и выдачу заказа - 1 день, время производства услуг - 12 дней.

#### Вариант 2.

1. Классификация производственных бригад.
2. Длительность производственного цикла и его структура.
3. Время оказания услуги и его структура.
4. Основные пути снижения длительности производственного цикла и времени оказания услуг.
5. Задача. Рассчитать длительность операции шпатлевания стены, если нормативная трудоемкость шпатлевания составляет 30 ч ( $t_0$ ), длительность рабочей смены 8 ч ( $q$ ), коэффициент выполнения норм 0,95 ( $K_b$ ), на операции шпатлевания занято двое рабочих ( $C$ ).

## Тема. «Организация основного производства»

### Вариант 1.

1. Типы организации производства и их характеристика.
2. Положительные и негативные черты различных типов организации производства.
3. Методы организации производства и их эффективность.
4. Основы организации труда на предприятии.
5. Задача. Определить выпуск в смену по видам изделий, если средняя трудоемкость изделия А - 2,5 ч, изделия Б - 4 ч, численность рабочих, занятых производством изделий А, - 10 чел., изделий Б - 6 чел., продолжительность рабочей смены - 8 ч.

### Вариант 2.

1. Элементы и функции организации труда на предприятии.
2. Формы разделения труда, их характеристика, возможности использования на предприятиях сферы услуг.
3. Организация и обслуживание рабочих мест и их анализ.
4. Условия труда и их роль в обеспечении высоких результатов труда.
5. Задача. Определить уровень охвата бригадной формой организации труда и уровень охвата укрупненными бригадами, если общая численность рабочих предприятия 44 чел., из них занято в бригадах - 28 чел., в том числе в укрупненных бригадах - 18 чел.

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

## Текущая аттестация 3

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

### КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №3 (в форме контрольной работы)

по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий  
сервиса»

#### I. ТЕСТОВЫЕ ВОПРОСЫ (ЗАДАНИЯ):

1. Что из перечисленного является параметрами технологического процесса?

- а) такт процесса, количество единиц оборудования;
- б) такт процесса, выпуск продукции в год, трудоемкость изделия, численность рабочих в процессе;
- в) такт процесса, трудоемкость изделия, выпуск в смену, численность рабочих, количество рабочих мест, длина поточной линии;
- г) трудоемкость изделия, численность персонала предприятия, численность рабочих, выпуск продукции в год;
- д) количество единиц оборудования, количество рабочих мест, длина поточной линии.

2. Период времени, через который при наличии технологического разделения труда с производственного процесса сходит одно изделие называется:

- а) трудоемкостью изделия;
- б) длительностью производственного цикла;
- в) тактом процесса;
- г) ритмом потока;
- д) темпом потока.

3. Затраты времени на производство единицы изделия характеризуют:

- а) полную трудоемкость изделия;
- б) технологическую трудоемкость изделия;
- в) длительность производственного цикла;
- г) такт процесса;
- д) нет верного ответа.

4. Такт процесса можно рассчитать:

- а) делением трудоемкости изделия на численность рабочих;
- б) делением продолжительности смены на выпуск изделий в смену;
- в) делением продолжительности смены на численность рабочих;
- г) делением трудоемкости изделия на численность рабочих или делением продолжительности смены на выпуск изделий в смену;
- д) делением продолжительности смены на численность рабочих или делением продолжительности смены на ритм потока.

5. Что из перечисленного: 1) наличие разделения труда; 2) закрепление операций за каждым рабочим методом; 3) планировка рабочих мест по ходу технологического процесса; 4) синхронизация операций во времени; 5) наличие большого количества оборудования; 6) наличие оперативно-календарного планирования - характеризует признаки поточного производства:

- а) 1, 2, 3, 4;
- б) 1, 2, 3, 4, 5, 6;
- в) 4, 5, 6;
- г) 1, 2, 4, 6;
- д) 1, 2, 4, 5, 6.

6. В течение длительного времени производится большое количество однотипной или сравнимой продукции. Для какого типа производства приведены эти характеристики:

- а) массовый;
- б) единичный;
- в) серийный;
- г) крупносерийный;
- д) характеристики типа производства даны неполно.

7. Бригадно-операционный метод организации может быть использован:

- а) в массовом производстве;
- б) в серийном производстве;
- в) в единичном производстве;
- г) в единичном и серийном производстве;
- д) во всех типах производства.

8. Как связаны между собой изменения показателей: процент снижения трудоемкости и процент роста производительности труда:

- а) темпы изменения одинаковы;
- б) процент снижения трудоемкости опережает рост производительности труда;

в) процент роста производительности труда опережает процент снижения трудоемкости;

г) такой связи не существует;

д) все варианты верны для различных производственных ситуаций.

9. Мощность технологического процесса характеризуется:

а) численностью рабочих;

б) уровнем механизации труда;

в) количеством единиц установленного оборудования;

г) численностью рабочих и выпуском в смену;

д) выпуском в смену.

10. Монотонность труда, отсутствие творческого характера труда - негативные черты:

а) массового производства;

б) серийного производства;

в) мелкосерийного производства;

г) единичного типа производства;

д) такие негативные черты ни в одном из типов производства не наблюдаются.

11. Тарифная ставка показывает:

а) уровень оплаты труда за единицу продукции;

б) уровень оплаты труда за единицу времени;

в) размер заработной платы данного работника;

г) минимальную заработную плату данного работника;

д) среднюю заработную плату работников отрасли.

12. Тарифный коэффициент показывает:

а) соотношения в уровнях оплаты труда;

б) соотношения в уровнях квалификации;

в) соотношения в сложности работы;

г) значимость данного вида труда;

д) все ответы верны.

13. Разряд рабочего показывает:

а) уровень его квалификации;

б) сложность выполняемых работ;

в) уровень квалификации рабочих и сложность выполняемых работ;

г) значимость данной профессии;

д) все ответы неверны.

14. Расценка показывает:

а) уровень оплаты за единицу времени;



- б) уровень оплаты за единицу продукции (операцию);
- в) месячный заработок рабочего;
- г) уровень оплаты на одного работника;
- д) все ответы неверны.

15. Оплата труда в процентах от выручки является:

- а) системой повременной оплаты труда;
- б) системой сдельной оплаты;
- в) смешанной формой оплаты труда;
- г) является самостоятельной формой оплаты труда;
- д) нет такого варианта оплаты труда.

16. Формы и системы оплаты труда устанавливаются:

- а) на государственном уровне;
- б) на отраслевом уровне;
- в) самим предприятием;
- г) по согласованию с местными органами власти;
- д) ни один ответ не является полным.

17. Комиссионная оплата - это:

- а) разновидность сдельной формы;
- б) разновидность повременной формы;
- в) смешанная форма оплаты;
- г) самостоятельная форма оплаты труда;
- д) все ответы неверны.

18. «Бестарифная система» оплаты — это:

- а) вариант индивидуальной сдельной оплаты труда;
- б) вариант коллективной сдельной оплаты труда;
- в) любой вариант оплаты без применения элементов тарифной системы;
- г) вариант коллективной повременной оплаты труда;
- д) все ответы неверны.

19. Коэффициент трудовой стоимости рассчитывается на основе:

- а) фонда заработной платы коллектива за последние 3–6 мес.;
- б) фонда заработной платы коллектива за год;
- в) фонда заработной платы за предыдущий месяц;
- г) все вышеперечисленные варианты расчета пригодны;
- д) все ответы неверны.

20. Обеспечение адекватности плановых показателей реальной действительности является:

- а) принципом планирования;
- б) методом планирования;
- в) технологией планирования;
- г) результатом деятельности предприятия;
- д) такого понятия в экономической литературе нет.

21. Разработка балансов предприятия (трудовых, материальных, денежных) является:

- а) принципом планирования;
- б) методом планирования;
- в) технологией планирования;
- г) результатом деятельности предприятия;
- д) такого понятия в экономической литературе нет.

22. Ранжирование объектов планирования по их важности необходимо осуществлять:

- а) для получения лучших результатов деятельности фирмы;
- б) правильной постановки целей фирмы;
- в) рационального распределения имеющихся ресурсов;
- г) все ответы верны;
- д) нет верного ответа.

22. Стратегические планы предприятия разрабатываются на период:

- а) свыше 5 лет;
- б) свыше 10 лет;
- в) на 5–10 лет;
- г) на 3–5 лет;
- д) все перечисленные периоды относятся к периодам стратегического планирования.

23. Текущие (краткосрочные) планы - это планы:

- а) на год;
- б) квартал;
- в) полугодие;
- г) месяц;
- д) все ответы верны.

24. Совокупность конкретных методов и способов разработки и планов развития как по предприятию в целом и его структурным подразделениям, так и в разрезе временных периодов с целью обеспечения их взаимосвязи и преемственности - это:

- а) техника планирования;
- б) методология планирования;
- в) методика планирования;

- г) технология планирования;
- д) техника и технология планирования.

25. Система требований к формированию планов, которая включает методы разработки плановых показателей и внутреннюю логику построения планов, - это:

- а) техника планирования;
- б) методология планирования;
- в) методика планирования;
- г) технология планирования;
- д) техника и технология планирования.

26. По своему содержанию показатели планирования подразделяются:

- а) на количественные и качественные;
- б) абсолютные и относительные;
- в) натуральные и стоимостные;
- г) все ответы верны;
- д) нет верного ответа.

## **II. ПРАКТИЧЕСКИЕ (ЗАДАЧИ) ЗАДАНИЯ:**

**Задание 1.** Определить процент повышения производительности труда рабочих и величину выработки в планируемом периоде, если в результате реализации стратегии снижения издержек (внедрения современного оборудования) обеспечивается снижением трудоемкости изделия на 15%. Выработка на одного рабочего в отчетном периоде - 300 ед.

**Задание 2.** Определить выручку от реализации продукции по сегментам рынка и в целом по предприятию, если объем производства продукции за квартал - 1500 ед., в том числе для сегмента А произведено 20% изделий, Б - 48%, В - 32%. Средняя цена за единицу изделия в сегменте А - 900 руб., в сегментах Б и В соответственно на 6 и 8% ниже. На начало квартала остатки нереализованной продукции для сегмента А - 25 ед., Б - 35 ед., В - 52 ед.; на конец квартала остатки нереализованной продукции составили 20, 88, 41 ед. соответственно.

**Задание 3.** Определить выручку от реализации услуг, если за месяц предприятие сферы услуг обслужило 800 клиентов, в том числе на дому - 130 чел., на предприятиях и организациях - 180 чел. Средняя цена за единицу услуги на предприятии сферы услуг - 420 руб., при обслуживании на дому на 25% выше, при обслуживании на предприятиях и организациях региона - на 15% выше, чем в стационарных условиях.

**Задание 4.** За счет освоения прогрессивной технологии расход материалов на единицу изделия снизился на 0,18 м, норма расхода материалов на единицу изделия составляет 3 м, выпуск изделий - 3200 ед. в год. Затраты на освоение современной технологии - 39,7 тыс. руб. Цена за единицу изделия - 1560 руб., прибыль на 1 руб. реализации продукции - 0,15 руб. Определить экономический эффект и срок окупаемости затрат.

**Задание 5.** За счет проведения мероприятий по рационализации рабочих мест потери рабочего времени основных рабочих сократились на 22 мин в смену. Эффективный фонд рабочего времени одного рабочего в год - 224 дн., численность рабочих - 16 чел. Трудоемкость единицы изделия в отчетном периоде - 2,0 ч, за счет рационализации рабочих мест величина этого показателя снизится на 10%. Цена за единицу изделия - 1400 руб., планируемая себестоимость - 1150 руб. Затраты на рационализацию рабочих мест - 135,0 тыс. руб. в год. Определить экономический эффект, срок окупаемости затрат.

**Задание 6.** За счет внедрения современной техники планируется высвободить 2 чел., среднемесячная заработная плата которых составила 16 400 руб., страховые взносы - 26,0%. Капитальные затраты на приобретение и монтаж новой техники - 152 246 600 руб., текущие затраты по содержанию и эксплуатации техники составляют 11% от ее стоимости. Определить экономический эффект, срок окупаемости затрат, если новая техника внедряется с начала планируемого года.

**Задание 7.** Определить годовой выпуск изделий, если в смену он составляет 27 ед., режим работы предприятия двухсменный, число рабочих дней в году - 255.

**Задание 8.** Определить годовой выпуск изделий с разбивкой по кварталам, если численность рабочих составляет 14 чел., продолжительность рабочей смены - 8 ч, число рабочих дней в году - 251 дн., в том числе в I квартале - 60 дн., во II - 62 дн., в III - 65 дн., в IV - 64 дн.; средняя трудоемкость единицы изделия составляет 2,8 ч.

**Задание 9.** Определить годовой выпуск продукции, если численность рабочих составляет 15 чел., в технологическом процессе осуществляется изготовление моделей А, Б, В в соотношении: 22%, 45%, 33%. Трудоемкость изделий А - 12,8 ч, Б - 10,5 ч, В - 14,2 ч. Число рабочих дней в году - 250 дн., продолжительность рабочей смены - 8 ч.

**Задание 10.** Определить выпуск продукции в натуральных и стоимостных единицах, если производятся изделия А и Б в соотношении 1:2,

выпуск в смену составляет 18 ед., число рабочих дней в месяце - 24 дн. Цена изделия А - 800 руб., Б - 1040 руб.

**Задание 11.** Определить выпуск продукции в трудовых измерителях, если выпуск продукции в натуральных единицах составил 5000, средняя трудоемкость единицы изделия - 1,8 ч.

**Задание 12.** Определить:

- выпуск продукции в нормо-часах в отчетном и плановом периодах и процент изменения этого показателя;

- численность рабочих, необходимую для выполнения планируемого объема работ и процент ее изменения по сравнению с отчетным периодом.

Исходные данные:

- выпуск продукции в отчетном периоде 4200 ед.;
- средняя трудоемкость единицы изделия - 4,5 ч;
- планируется увеличить выпуск продукции на 30% при этом снизить среднюю трудоемкость единицы изделия на 11%;
- полезный фонд рабочего времени одного среднесписочного рабочего - 1800 ч в год.

**Задание 13.** Определить уровень использования мощности за квартал, если прогрессивная выработка на одного рабочего в месяц - 60 ед. изделий, производственная площадь цеха - 162 м<sup>2</sup>, норма площади на одного рабочего - 8 м<sup>2</sup>, режим работы цеха - двухсменный, фактически за квартал изготовлено 5500 ед. изделий.

**Задание 14.** Определить уровень использования производственной мощности, если в цехе установлено 5 машин, трудоемкость единицы изделия - 1,25 ч, число рабочих дней в году - 250, продолжительность рабочей смены 8 ч, планируемые потери рабочего времени оборудования (в соответствии с графиком ППР) - 8%, фактически изготовлено - 5600 ед. изделий.

**Задание 15.** Определить уровень использования мощности, если мощность на начало года составила 9300,0 тыс. руб., с 1 июля введен в эксплуатацию цех мощностью 1200,0 тыс. руб., с 1 сентября введен в эксплуатацию цех мощностью 2620,0 тыс. руб.; фактический объем произведенной продукции в год составил 9340,0 тыс. руб.

**Задание 16.** Определить уровень использования производственной мощности, если мощность на начало года составила 10 820 тыс. руб., вводимая мощность с 1 ноября составила 1245,0 тыс. руб., выводимая мощность с 1 ноября составила 855,0 тыс. руб., фактический объем произведенной продукции за год 8460,0 тыс. руб.

**Задание 17.** Определить возможное сокращение численности рабочих и рост производительности труда, если в отчетном периоде объем производства продукции составил 15 500,0 тыс. руб., численность рабочих - 30 чел., эффективный фонд рабочего времени одного рабочего - 214 дн. Планируется увеличить объем услуг на 15%, а эффективный фонд рабочего времени на 7 дн.

**Задание 18.** Определить возможное сокращение численности рабочих и рост производительности труда, если в отчетном периоде численность рабочих - 21 чел., средняя продолжительность рабочего дня - 6,5 ч, планируется увеличить продолжительность рабочего дня до 8 ч, а объем производства продукции оставить на уровне отчетного периода.

**Задание 19.** Определить возможное сокращение численности рабочих в бригаде и рост производительности труда, если планируется за счет внедрения современного оборудования снизить трудоемкость единицы изделия с 1,8 до 1,5 ч; планируемый выпуск изделий в год - 6800 ед.; полезный фонд рабочего времени одного среднесписочного рабочего в отчетном году - 1800 ч; средний процент выполнения норм выработки - 110%; численность рабочих в отчетном периоде - 7 чел. По сравнению с отчетным периодом выпуск изделий возрастет на 5%.

**Задание 20.** Определить возможное сокращение численности рабочих и рост производительности труда, если в отчетном периоде 65% объемов услуг выполнялось рабочими индивидуальным методом, 35% - бригадным. Средняя трудоемкость услуг при бригадном методе на 20% ниже, чем при индивидуальном. Численность рабочих в отчетном периоде - 32 чел., объем производства планируется на уровне отчетного периода.

**Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

## Текущая аттестация 4

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

### КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №4 (в форме контрольной работы)

по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий  
сервиса»

Тема: «Организация контроля качества услуг и продукции»

#### Вариант 1

1. Понятие качества продукции и показатели его характеризующие.
2. Факторы, формирующие качество продукции.
3. Основные этапы формирования качества продукции на предприятии.

Задача 1. Определить снижение себестоимости, прирост выручки, увеличение прибыли за счет проведения мероприятий по сокращению брака, если количество изделий, поступающих на исправление, снизилось на 112 ед., трудоемкость исправления брака - 0,4 ч, стоимость одного исправления - 138 руб., среднечасовая выработка в расчете на одного рабочего - 630 руб., прибыль в расчете на 1 руб. реализации продукции 0,16 руб.

#### Вариант 2

1. Понятие качества услуги и его составляющих.
2. Факторы, влияющие на качество услуг.
3. Основные задачи организации контроля качества услуг, работ, продукции.

Задача 1. Определить прирост выручки от реализации продукции и прирост прибыли, если в планируемом периоде намечено увеличить удельный вес продукции высокого качества, за которую потребители готовы платить более высокие цены, в базовом периоде количество изделий составило 8000 ед., средняя цена за 1 ед. изделия — 980 руб., прибыль в расчете на 1 руб. реализации составляла — 0,14 руб. Планируемое количество изделий — 7200 ед., при этом цена за единицу изделия возрастает на 20%, прибыль на 1 руб. реализации составит 0,18 руб.

## Тема «Основы организации заработной платы»

### Вариант 1.

1. Принципы организации заработной платы в современных условиях.
2. Способы регулирования оплаты труда персонала в условиях рыночной экономики.
3. Характеристика форм и систем оплаты труда.

Задача 1. Нормы основного и вспомогательного времени на операцию составляют соответственно 85 и 90 с; время на подготовительные и заключительные операции, на работу по обслуживанию рабочего места и на отдых и личные надобности — 14% оперативного времени. Определить норму времени, норму выработки за смену.

Задача 2. Определить выработку одного рабочего в смену в натуральном и стоимостном выражении, если известно:

- трудоемкость изделия — 9 ч;
- такт процесса — 18 мин;
- продолжительность смены — 8 ч;
- цена изделия — 780 руб.

### Вариант 2.

1. Условия применения различных форм и систем оплаты труда на предприятиях.
2. Современные системы стимулирования труда и опыт их использования на предприятиях сферы услуг
3. Зарубежный опыт использования различных форм стимулирования труда персонала.

Задача 1. Определить общий рост производительности труда рабочих и ее уровень в плановом периоде, если за счет внедрения современного оборудования планируется снизить трудоемкость единицы изделия на 12%, за счет улучшения организации рабочих мест повысить уровень производительности труда на 4%, за счет мероприятий по повышению квалификации рабочих повысить уровень производительности труда на 7%, средняя выработка на одного рабочего в отчетном периоде 450 ед.

Задача 2. Определить уровень производительности труда рабочих в плановом периоде и процент ее изменения по сравнению с отчетным периодом, если выручка составляла 1 720 000 руб., среднесписочная численность работников — 20 чел., планируется увеличить выручку на 16%, а численность работников сократить на 10%.



**Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.