ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ КАВКАЗА
частное образовательное учреждение
высшего образования

355008 г. Ставрополь, пр-т. Карла Маркса, 7
+7 (8652) 28-25-00
+7 (8652) 28-03-46
idnk@mail.ru | www.idnk.ru

ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ КАВКАЗА
1996

Утверждаю
проректор по учебно-методической работе
_____ Е.В. Давыдова
«28» июня 2021г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ Б1.О.13 ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА

Направление подготовки 43.03.01 СЕРВИС
Направленность (профиль) программы: Социально-культурный сервис
Квалификация выпускника: Бакалавр
Форма обучения: очная
Год начала подготовки – 2021

Разработана
доцент кафедры экономики и управления
_____ Т.В. Клевцова

Согласована
зав. выпускающей кафедрой
_____ Е.Н. Балашова

Рекомендована
на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма
от «28»июня 2021г.
протокол № 10
Зав. кафедрой _____ Е.Н. Балашова

Одобрена
на заседании учебно-методической комиссии ИДНК
от «28»июня 2021г.
протокол № 10
Председатель УМК
_____ ФИО

Ставрополь, 2021

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цель учебной дисциплины:

Цель учебной дисциплины - является изучение студентами основных понятий, процессов и методов организации и планирования деятельности предприятий сервиса, формирование навыков эффективного их осуществления.

1.2. Задачи:

- дать знания об основных понятиях, связанных с организацией и планированием деятельности предприятий в сфере сервиса и процессах их характеризующих;
- рассмотреть организацию как целостную систему,
- изучить основы организации деятельности сервисного предприятия (основные и вспомогательные производства),
- изучить экономические и методологические основы планирования деятельности сервисных предприятий,
- изучить систему плановых нормативов и показателей,
- рассмотреть виды планирования и их особенности,
- освоить методы экономической оценки планов.

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

Освоение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Соотношение результатов изучения дисциплины результатам освоения ОПОП

Результаты освоения ОПОП (компетенции)	**Результаты изучения дисциплины. Обучающийся должен:**	**Знать, Уметь, Владеть**
ОПК-5 способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	**Знать:** основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	**З-1**
	Уметь: анализировать экономическую информацию, необходимую для оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах;	**У-1**
	Владеть: навыками использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	**В-1**
УК-6 способность к самоорганизации и самообразованию	**Знать:** основы экономических профессионального развития	**З-2**
	Уметь: анализировать достижения в профессиональной сфере;	**У-2**

Результаты освоения ОПОП (компетенции)	Результаты изучения дисциплины. Обучающийся должен:	Знать, Уметь, Владеть
	Владеть: навыками построения пути индивидуального профессионального развития	**В-2**
ПК-6 готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	**Знать:** организацию и управление процессом оказания услуг	**З-3**
	основы организации деятельности предприятия в системе рыночной экономики	**З-4**
	организацию производства на предприятиях сервиса	**З-5**
	организацию обслуживания потребителей на предприятиях сервиса	**З-6**
	организацию обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса	**З-7**
	основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса	**З-8**
	организацию производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса	**З-9**
	основы планирования на предприятии	**З-10**
	основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг	**З-11**
	Уметь: анализировать процесс организации контактной зоны предприятия сервиса	**У-3**
	анализировать потребности человека	**У-4**
	Владеть: навыками организации контактной зоны предприятия сервиса	**В-3**
ПК-7 готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	**Знать:** конъюнктуру рынка и спроса потребителей	**З-12**
	организацию и структуру производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса	**З-13**
	Уметь: анализировать изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	**У-5**
	Владеть: навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	**В-4**

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.О.13 «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» относится к базовой части дисциплин Блока 1 ОПОП направления подготовки 43.03.01 Сервис.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Распределение академических часов дисциплины по курсам и семестрам изучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет **5** зачетных единиц (**180** академ. часов)

Наименования видов учебной деятельности	**Всего часов**	
	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Период изучения	3 курс, 6 семестр	3 курс
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в том числе:	**72**	**12**
Лекции	36	6
Практические занятия	36	6
Самостоятельная работа, в том числе курсовая работа	**72**	**159**
курсовая работа	10	10
Вид промежуточной аттестации – экзамен	36	9
Общая трудоемкость дисциплины	**180**	**180**

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

5.1. Структура учебной дисциплины

5.1.1. Структура учебной дисциплины очная форма обучения

№	Наименование тем дисциплины	Лекции	Практи-ческие занятия	СР	Формы текущего контроля успеваемости
3 курс 6 семестр					
1.	Организация и управление процессом оказания услуг	4	4	8	устный опрос, письменные задания (контрольные работы,

					рефераты), тестирование.
2.	Основы организации деятельности предприятия в системе рыночной экономики	4	4	8	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
3.	Организация производства на предприятиях сервиса	4	4	8	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
4.	Организация обслуживания потребителей на предприятиях сервиса	4	4	8	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
5.	Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса	4	4	6	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
6.	Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса	4	4	6	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
7.	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса	4	4	6	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
8.	Основы планирования на предприятии	4	4	6	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
9.	Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг	4	4	6	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
10.	Выполнение курсовой работы			10	
	ВСЕГО по дисциплине	**36**	**36**	**72**	

5.1.2. Структура учебной дисциплины заочная форма обучения

№	Наименование тем дисциплины	Лекции	Практи-ческие	СР	Формы

			занятия		**текущего контроля успеваемости**
3 курс					
1.	Организация и управление процессом оказания услуг	2		18	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
2.	Основы организации деятельности предприятия в системе рыночной экономики			18	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
3.	Организация производства на предприятиях сервиса		2	18	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
4.	Организация обслуживания потребителей на предприятиях сервиса		2	16	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
5.	Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса	2		16	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
6.	Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса			16	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
7.	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса		2	16	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
8.	Основы планирования на предприятии			15	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
9.	Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг	2		16	устный опрос, письменные задания (контрольные работы, рефераты), тестирование.
10.	Выполнение курсовой работы			10	

	ВСЕГО по дисциплине	**6**	**6**	**159**	

5.2. Содержание лекционных и практических занятий

№	Наименование тем дисциплины	Содержание тем дисциплины	Знать, Уметь, Владеть
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	З-3, У-3, У-4, В-3
2.	Основы организации деятельности предприятия в системе рыночной экономики	Особенности организации деятельности предприятий сервиса. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект, как производственная система. Виды и структура предприятий сервиса. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия	З-1, З-4, У-1, У-3, В-1, В-3
3.	Организация производства на предприятиях сервиса	Типы и методы организации выполнения услуг. Организация труда на предприятиях сервиса. Показатели оценки уровня организации основного производства.	З-5, У-1, У-3, В-1, В-3
4.	Организация обслуживания потребителей на предприятиях сервиса	Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя	З-6, У-1, У-3, У-4, В-1, В-3
5.	Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сервиса	Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции	З-7, У-3, У-4, В-3
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	З-1, З-8, У-1, У-3, У-4, В-1, В-3
7.	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса	Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры. Организация ремонтного хозяйства. Организация инструментального и энергетического хозяйства. Организация материальнотехнического снабжения и складского хозяйства. Организация транспортного хозяйства	З-9, У-3, У-4, В-3
8.	Основы планирования на предприятии	Функции и принципы планирования. Процесс организации планирования на предприятии. Плановые показатели, нормы и нормативы.	З-1, З-10, У-1, У-5, В-1, В-4

		Планирование объема производства и реализации услуг. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда. Планирование стратегии развития предприятия. Планирование маркетинга. Планирование инвестиционной деятельности предприятия	
9.	Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг	Задачи и функции бизнес-плана предприятия. Характеристика разделов бизнес-плана предприятия сферы услуг. производственная программа. Организационный и финансовый план	З-1, З-11, У-1, У-5, В-1, В-4
10.	Выполнение курсовой работы		З-1, З-2, З-10, З-11, У-2, У-5, В-2, В-5

6. СОДЕРЖАНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

№	Содержание заданий, выносимых на СР	Кол-во часов очная форма	Кол-во часов заочная форма	Форма контроля
1.	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	8	18	Собеседование
2.	Особенности организации деятельности предприятий сервиса. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект, как производственная система. Виды и структура предприятий сервиса. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия	8	18	Собеседование
3.	Типы и методы организации выполнения услуг. Организация труда на предприятиях сервиса. Показатели оценки уровня организации основного производства.	8	18	Собеседование
4.	Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Основы организации обслуживания	8	16	Собеседование

	потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя			
5.	Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции	6	16	Собеседование
6.	Принципы и способы регулирования оплаты труда. Содержание тарифной системы. Формы и системы оплаты труда. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате	6	16	Собеседование
7.	Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры. Организация ремонтного хозяйства. Организация инструментального и энергетического хозяйства. Организация материальнотехнического снабжения и складского хозяйства. Организация транспортного хозяйства	6	16	Собеседование
8.	Функции и принципы планирования. Процесс организации планирования на предприятии. Плановые показатели, нормы и нормативы. Планирование объема производства и реализации услуг. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда. Планирование стратегии развития предприятия. Планирование маркетинга. Планирование инвестиционной деятельности предприятия	6	15	Собеседование
9.	Задачи и функции бизнес-плана предприятия. Характеристика разделов бизнес-плана предприятия сферы услуг. производственная программа. Организационный и финансовый план	6	16	Собеседование
10.	Выполнение курсовой работы	10	10	Собеседование
	Всего	**72**	**159**	

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценка знаний обучающихся проводится в форме текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

7.1. Текущий контроль знаний обучающихся

7.1.1. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся

Текущий контроль – это непрерывно осуществляемое наблюдение за уровнем усвоения знаний и формированием умений и навыков в течение семестра или учебного года. Он осуществляется в ходе учебных (аудиторных) занятий, проводимых по расписанию. Формами текущего контроля являются опросы или задания, выполняемые обучающимся к практическим занятиям (СР).

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- опросы: устный, письменный, в том числе блиц-опрос (не более 15 минут)
- решение заданий в тестовой форме
- реферат
- контрольная работа

Опросы

Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении зачета в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения задачи. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения обучающихся на предыдущем практическом занятии.

Письменные блиц-опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия. Письменный блиц-опрос проводится без предупреждения, что стимулирует обучающихся к систематической подготовке к занятиям. Вопросы для опроса готовятся заранее, формулируются узко, дабы обучающийся имел объективную возможность полноценно его осветить за отведенное время (10-15 мин.).

Письменные опросы целесообразно применять в целях проверки усвояемости значительного объема учебного материала, например, во время проведения зачета, когда необходимо проверить знания обучающихся по всему курсу.

При оценке опросов анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений, опора на действующее семейное законодательство.

Решение заданий в тестовой форме

Не менее, чем за 1 неделю до тестирования, преподаватель должен определить обучающимся исходные темы для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы,

вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Каждому обучающемуся отводится на тестирование 40 минут, по 2 минуты на каждое задание. Для каждого обучающегося 20 заданий определяются из базы тестовых заданий. До окончания теста студент может еще раз просмотреть все свои ответы на задания и при необходимости внести коррективы. После проверки преподаватель доводит до обучающихся результаты исследования.

Контрольная работа

Контрольная работа представляет собой самостоятельную письменную работу, целью которой является более глубокое усвоение учебного материала. Выполнение контрольной работы прививает навыки самостоятельной исследовательской работы: целенаправленное изучение специальной литературы, оперирование основными понятиями науки.

Контрольная работа может быть зачтена, не зачтена или оценена дифференциальною по усмотрению преподавателя. В том случае, если работа обучающегося не зачтена, она должна быть возвращена с замечаниями преподавателя на доработку обучающемуся. Выполненная контрольная работа обучающимися заочного отделения свидетельствует о степени подготовки их к очередной экзаменационной сессии. Ее результат влияет на оценку знаний обучающегося.

7.1.2. Типовые и контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений и навыков обучающихся, характеризующих формирование компетенций в процессе освоения дисциплины

7.1.2.1. Примерные варианты контрольных работ для обучающихся заочной формы обучения

Вариант 1

1. Виды и особенности сервисных предприятий.
2. Организационно-правовые формы сервисных предприятий.
3. Виды и способы управления организационными процессами.
4. Формы организации производственного процесса.
5. Типы организации производства.
6. Задачи и принципы организации вспомогательных и обсуживающих производств.

Вариант 2

1. Виды организационных структур предприятий.
2. Принципы и этапы осуществления организационных процессов на предприятии.
3. Принципы рациональной организации производственного процесса.
4. Производственный цикл.
5. Методы организации производства: поточный, партионный, индивидуальный.
6. Цель, задачи и стадии подготовки основного и вспомогательного производства.

7.1.2.2. Примерные тестовые задания для текущего контроля успеваемости

Вариант 1

1 .К признакам предприятия, как юридического лица не относится

а) имущественная обособленность;

б) имущественная ответственность;

в) самостоятельное выступление в гражданском обороте от своего лица;

г) расходование средств на потребительские нужды.

2. Какие организации признаются коммерческими:
а) любые организации, имеющие самостоятельный баланс или смету;
б) любые организации, получающие прибыль;
в) организации, основной целью которых является получение прибыли;
г) организации, функционирующие в сфере товарного обращения.

3. Предприятия с численностью работников от 100 до 250 человек относятся к:
а) малым;
б) средним;
в) большим;
г) гигантским.

4.Особенностями предприятий сферы сервиса не являются:
а) сезонные колебания спроса;
б) большие расходы на хранение;
в) сложность оценки качества услуг;
г) большое значение работы персонала.

5.Главной задачей предпринимательской деятельности является:
а) получение прибыли;
б) обеспечение финансовой стабильности отрасли;
в) повышение качества продукции и услуг;
г) экономия ресурсов.

6.Добровольное объединение граждан для совместной производственной или хозяйственной деятельности и получения прибыли, основанное на личном трудовом участии членов и объединении их имущественных паевых взносов, называется:
а) производственным кооперативом;
б) полным товариществом;
в) потребительским кооперативом;
г) паевым инвестиционным фондом.

7.Общество, акции которого распределяются только среди его учредителей или иного заранее определенного круга лиц, называется:
а) общество с дополнительной ответственностью;
б) закрытое акционерное общество;
в) открытое акционерное общество;
г) общество с ограниченной ответственностью.

8.Тип организационной структуры предприятия, при котором на предприятии создаются подразделения, специализирующиеся на выполнении конкретных видов работ, называется:
а) линейная;
б) функциональная;
в) штабная;
г) дивизиональная.

9.Тип организационной структуры предприятия, при котором на предприятии во главе

каждого структурного подразделения находится руководитель, осуществляющий все функции управления, называется:
а) линейная;
б) функциональная;
в) штабная;
г) дивизиональная.

10.Неделимое в организационном отношении звено производственного процесса, обслуживаемое одним или несколькими рабочими, предназначенное для выполнения определенной производственной или обслуживающей операции (или их группы), оснащенное соответствующим оборудованием и организационно-техническими средствами, называется:
а) рабочее место;
б) производство;
в) организационная группа;
г) участок.

11.Такой тип структуры, при котором цех специализируется на выполнении однородных технологических операций (например, на текстильном предприятии – прядильный, ткацкий, отделочные цехи и т.д.), называется:
а)предметный;
б)производственный;
в)технологический;
г)организационный.

12. Цеха, осуществляющие добычу и обработку вспомогательных материалов (например, тарный), называются:
а)побочные;
б)вспомогательные;
в)обслуживающие;
г) основного производства.

13. Совокупность производственных единиц предприятия, входящих в его состав, и формы связей между ними представляют собой:
а) организационную структуру;
б) цех;
в) производственную структуру;
г) службы предприятия.

14. Производство, характеризующееся широким ассортиментом продукции и малым объёмом выпуска одинаковых изделий, называется:
а)серийное;
б)массовое;
в)единичное;
г) порционное.
15. Производство, характеризующееся изготовлением отдельных видов продукции в больших количествах на узкоспециализированных рабочих местах в течение продолжительного времени, называется:
а)серийное;
б)массовое;

в)единичное;
г) порционное.

16. Процесс, представляющий собой совокупность отдельных процессов труда, направленных на превращение сырья и материалов в готовую продукцию заданного количества, качества, ассортимента и в установленные сроки, называется:
а) производственный;
б) вспомогательный;
в) технологический;
г) основной.

17. Серийный тип производства характеризуется:
а) широкой номенклатурой выпуска и малым объёмом;
б) узкой номенклатурой и малым объёмом;
в) узкой номенклатурой и большим объёмом производства;
г) ограниченной номенклатурой однородных заказов и небольшим объёмом выпуска.

18. Тип производства, при котором себестоимость самая высокая, а основные технико-экономические показатели самые низкие, называется:
а) серийный;
б) массовый;
в) единичный;
г) индивидуальный.

19. Основным производственным звеном в производственной структуре предприятия является:
а) лаборатория;
б) рабочее место;
в) цех;
г) столовая.

20. Производственный процесс - это:
а) рациональное сочетание в пространстве и во времени основных, вспомогательных и обслуживающих процессов, обеспечивающее наименьшие затраты времени на его осуществление;
б) календарный период времени, в течение которого выполняется операция по изготовлению заготовок;
в) совокупность взаимосвязанных основных, вспомогательных, обслуживающих и естественных процессов, в результате которых сырье и материалы превращаются в готовую продукцию;
г) объективная возможность увеличения выработки или снижения трудоемкости продукции на предприятии.

21. Цеха, изготавливающие инструментальную оснастку для производственных цехов предприятия, производящие запасные части для заводского оборудования и энергетических ресурсов, называются:
а)побочные;
б)вспомогательные;
в) подсобные;

г) основного производства.

22. Массовый тип производства характеризуется:
а) широкой номенклатурой выпуска и малым объёмом;
б) узкой номенклатурой и большим объёмом производства;
в) узкой номенклатурой и малым объёмом;
г) широкой номенклатурой выпуска и большим объёмом производства.

23. Научный принцип организации производства, заключающийся в обеспечении кратчайшего пути движения деталей и сборочных единиц в процессе производства, называется принципом:
а) прямоточности;
б) ритмичности;
в) концентрации;
г) пропорциональности.

24. Научный принцип организации производства, заключающийся в одновременном выполнении отдельных операций и процессов, называется принципом:
а) параллельности;
б) пропорциональности;
в) ритмичности;
г) прямоточности.

Вариант 2.
1. Определение целей и задач предприятия на определенную перспективу, анализ способов их реализации и ресурсного обеспечения – это…
а) планирование;
б) прогнозирование;
в) мониторинг;
г) целеполагание.

2. Функции планирования не включают…
а) уменьшение сложности объектов и процессов;
б) мотивацию сотрудников на эффективное использование потенциала предприятия;
в) оптимизацию использования ресурсов;
г) выявление индивидуальных результатов деятельности сотрудников.

3. Принцип планирования, который означает сочетание текущего и перспективного планирования, называется…
а) принцип системности;
б) принцип гибкости;
в) принцип оптимальности;
г) принцип преемственности.

4. Принцип планирования, предусматривающий постоянную адаптацию к изменениям среды функционирования предприятия, называется…
а) принцип системности;
б) принцип непрерывности;
в) принцип оптимальности;
г) принцип гибкости.

5. Научный подход к планированию, означающий использование инженерных расчетов, математических и статистических методов для определения плановых показателей, называется…
а) системный;
б) ситуационный;
в) оптимизационный;
г) директивный.

6. Научный подход к планированию, означающий, что пригодность различных плановых показателей определяется конкретными стратегическими или тактическими условиями, называется…
а) системный;
б) ситуационный;
в) оптимизационный;
г) директивный.

7. Метод планирования, основанный на выявлении тенденции развития предприятия в прошлом и распространении этой тенденции на будущий период…
а) экстраполяция;
б) факторный;
в) балансовый;
г) нормативный.

8. Метод планирования, который увязывает потребности в ресурсах с источниками их образования по всей системе взаимосвязанных материальных, финансовых и трудовых балансов…
а) экстраполяция;
б) факторный;
в) балансовый;
г) нормативный.

9. Метод планирования, основанный на расчете влияния важнейших факторов на изменение плановых показателей…
а) экстраполяция;
б) факторный;
в) балансовый;
г) нормативный.

10. Метод планирования, основанный на построении моделей взаимосвязи между производственными подразделениями и показателями…
а) экстраполяция;
б) матричный;
в) факторный;
г) балансовый.

11. Процесс разработки плана включает следующие этапы:
а) научное сопровождение, разработка плана, обеспечение разработки, определение руководителей и исполнителей;

б) изучение проблемы, формирование системы планирования, уточнение нормативов, разработка управленческого решения, оформление, согласование и утверждение плана; доведение до исполнителей, учет и контроль выполнения, стимулирование работников;
в) прогнозирование, разработка плана, реализация плана.

12. Полная графическая модель комплекса работ, направленных на выполнение единого задания, в которой определяются логические взаимосвязи и последовательность работ, называется…
а) оперограмма;
б) ленточный график;
в) сетевой график;
г) проект.

13. Вид планирования, предусматривающий разработку целостной системы показателей развития техники и экономики предприятия, называется…
а) оперативно-производственное;
б) индикативное;
в) технико-экономическое;
г) централизованное.

14. Вид планирования, предусматривающий обоснование задач и средств, необходимых для достижения заранее установленных или традиционных целей, называется…
а) оперативное;
б) тактическое;
в) стратегическое;
г) интерактивное.

15. Метод планирования, характеризующийся установлением материально-вещественных и стоимостных пропорций в показателях, называется…
а) нормативный;
б) экономико-математический;
в) корреляции;
г) балансовый.

16. Метод планирования, позволяющий установить насколько сильно изменится эффективность планируемого мероприятия при изменении условий его реализации, называется…
а) анализ чувствительности;
б) предельный анализ;
в) проверка устойчивости;
г) регрессионный.

17. К информационным ресурсам планирования не относят…
а) информацию о внешней среде;
б) информацию о партнерах и конкурентах;
в) информацию о целях и планах работников;
г) информацию о внутренней среде предприятия.

18. Источниками информации для планирования обычно не являются …
а) специализированные информационные агентства;

б) ресурсы Интернета по математическим наукам;
в) телефонные разговоры;
г) планы и отчеты компании.

19. Научно-обоснованная величина расходов экономических ресурсов в конкретных производственно-технических условиях называется…
а) норма;
б) мера;
в) оптимум;
г) норматив.

20. Являются унифицированной межотраслевой величиной…
а) нормативы;
б) показатели эффективности деятельности;
в) коэффициенты;
г) нормы.

21. Метод разработки норм на основе проведения наблюдений и экспериментов называется…
а) научного обоснования;
б) аналитически-исследовательский;
в) опытно-статистический;
г) сравнительный.

22. К видам трудовых норм не относят…
а) нормы выработки;
б) нормы времени;
в) нормы обслуживания;
г) нормы запасов готовой продукции.

23. Материальные нормативы не включают…
а) нормативы управляемости;
б) нормативы использования расходов;
в) нормативы организации производства;
г) норматив затрат средств труда.

24. К нормативам затрат рабочего времени не относят…
а) нормативы длительности;
б) нормативы технологической трудоемкости;
в) нормативы интенсивности труда;
г) норматив производственной трудоемкости.

7.1.2.3. Примерная тематика рефератов

1. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект.
2. Виды предприятий сферы сервиса Структура предприятия.
2. Организация как производственная система. Организация как объект управления.
3. Понятие, виды и особенности сервисных предприятий.
4. Основы функционирования сервисных предприятий в рыночной экономике.
5. Виды организационных структур предприятий. Организационно-правовые формы сервисных предприятий.

6. Предприятия малого бизнеса и частные предпринимательские структуры как виды организаций.
7. Принципы и этапы осуществления организационных процессов на предприятии.
8. Виды и способы управления организационными процессами.
9. Принципы рациональной организации производственного процесса.
10. Организация процесса оказания услуги во времени. Производственный цикл.
11. Типы организации производства.
12. Методы организации производства: поточный, партионный, индивидуальный.
13. Основное производство сервисного предприятия и пути его совершенствования.
14. Задачи и принципы организации вспомогательных и обсуживающих производств.
15. Цель, задачи и стадии подготовки основного и вспомогательного производства.
16. Техническая подготовка основного и вспомогательного производства.
17. Технологическая подготовка основного и вспомогательного производства.
18. Информационная подготовка основного и вспомогательного производства.
19. Кадровая подготовка основного и вспомогательного производства.
20. Ресурсная подготовка основного и вспомогательного производства
21. Виды рыночного спроса и его оценка, подходы к изучению рынка.
22. Элементы внешней среды. Факторы, оказывающие влияние на спрос и предложение, неценовые факторы.
23. Услуги и показатели их оборота. Производственные и не производственные услуги.
24. Сущность и структура бизнес-плана.
25. Порядок разработки и реализации бизнес-плана.
26. Структура текущего плана предприятия сферы услуг.
27. Структура и порядок разработки плана маркетинга.
28. Маркетинговые стратегии и эффективность мероприятий по их реализации.
29. Планирование потребности предприятия в материально-технических ресурсах.
30. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса.
31. Классификация издержек на выполнение услуг.
32. Состав затрат, включаемых в плановую себестоимость продукции, работ и услуг.
33. Расчет плановых калькуляций себестоимости продукции, работ и услуг.
34. Планирование сметы затрат на производство продукции, работ и услуг.
35. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции по технико-экономическим факторам.
36. Принципы и способы регулирования оплаты труда.
37. Сущность и содержание тарифной системы.
38. Формы и системы оплаты труда:
39.Сдельная оплата труда и ее виды (прямая сдельная, сдельно-премиальная, сдельно-прогрессивная, аккордная, косвенно-сдельная);
40. Повременная оплата труда и ее виды;
41. Бестарифная система оплаты труда;
42. Система «плавающих» окладов;
43. Система оплаты труда на комиссионной основе.
44. Мотивация труда персонала на предприятии сервиса.
45. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате.
46. Международный опыт договорного регулирования заработной платы.
47. Сравнительный анализ российской и зарубежной оплаты труда (США, Швеция, Канада, Германия, Япония).

7.1.2.4. Примерная тематика курсовых работ

1. Нормативно-правовая основа планирования численности персонала в деятельности предприятия сервиса.
2. Ценовая политика предприятия сервиса
3. Качество в индустрии услуг и стандарты обслуживания
4. Продвижение в комплексе маркетинга услуг
5. Влияние рекламы на поведение потребителей организации сферы услуг
6. Типология организационных структур управления предприятия сервиса: их преимущества, недостатки и особенности применения
7. Роль коллектива в создании имиджа фирмы
8. Особенности поведения потребителя на рынке услуг
9. Предприятие сервиса как клиентоориентированная организация
10. Внутренний маркетинг в организациях сферы услуг
11. Рынок труда и взаимоотношения работодателей с наемными рабочими
12. Особенности мотивации и стимулирования труда управленческого персонала
13. Нормирование труда
14. Клиентская лояльность и маркетинг взаимоотношений
15. Управление этапами жизненного цикла услуг
16. Культура обслуживания как базовый элемент качества обслуживания
17. Мотивация как функция сервисного менеджмента
18. Особенности профессионального поведения в сфере сервиса
19. Организация маркетинговых исследований на предприятии сервиса
20. Планирование на предприятиях сервиса в условиях конкуренции.
21. Прогнозирование спроса на услуги как основа развития прогнозирования в сфере сервиса.
22. Качество организации обслуживания как основной фактор конкурентоспособности предприятий сервиса.
23. Анализ и стратегическое планирование коммерческой деятельности предприятий сервиса.
24. Коммерческие инновации в сфере сервиса.
25. Мотивация труда на предприятиях сервиса
26. Планирование заработной платы
27. Стандартизация и сертификация услуг
28. Планирование рекламной деятельности
29. Теоретические аспекты ценообразования на предприятиях сервиса
30. Перспективные направления развития сервисных услуг
31. Оценка уровня удовлетворенности клиентов
32. Факторы и пути повышения производительности труда
33. Планирование персонала на предприятии сервиса
34. Особенности жизненного цикла услуги
35. Способы формирования потребительского спроса
36. Прогрессивные формы обслуживания потребителей услуг
37. Ценовая политика в сервисной деятельности и пути ее совершенствования
38. Трудовые ресурсы и организация труда на предприятии сервиса
39. Планирование ассортиментной политики предприятия сервиса
40. Совершенствование методов продвижения и стимулирования услуг
41. Продвижение в комплексе маркетинга сферы услуг
42. Оплата труда в сфере услуг
43. Контактная зона и коммуникативное пространство в сервисной деятельности
44. Характеристики рисков при организации сервисных услуг
45. Методы учета затрат и калькулирования себестоимости. Системы учета затрат

46. Внутрифирменное планирование деятельности предприятия сервиса
47. Потребительский рынок услуг, показатели его оценки
48. Труд как фактор производства. Спрос и предложение на рынке труда

7.1.3. Описание критериев оценивания

Критерии оценки при проведении опроса по дисциплине

Оценка за ответ	Критерии
Отлично	Выставляется обучающемуся, если: - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; - исчерпывающее, последовательно, четко и логически излагает теоретический материал; - свободно справляется с решение задач, вопросами и другими видами задач; - использует в ответе дополнительный материал; - все задания, предусмотренные учебной программой выполнены; -анализирует полученные результаты; - проявляет самостоятельность при выполнении практических заданий.
Хорошо	Выставляется обучающемуся, если: - теоретическое содержание курса освоено полностью; - необходимые практические компетенции в основном сформированы; - все предусмотренные учебной программой обучения практические задания выполнены, но в них имеются ошибки и неточности; - при ответе на поставленный вопрос студент не отвечает аргументировано и полно. - знает твердо лекционный материал, грамотно и по существу отвечает на основные понятия.
Удовлетворительно	Выставляет обучающемуся, если: - теоретическое содержание курса освоено частично, но проблемы не носят существенного характера; - большинство предусмотренных учебной программой заданий выполнено, но допускаются не точности в определении формулировки; - наблюдается нарушение логической последовательности.
Неудовлетворительно	Выставляет обучающемуся, если: - не знает значительной части программного материала; - допускает существенные ошибки; - неуверенно выполняет практические задания; - так же не сформированы практические компетенции; - отказ от ответа или отсутствие ответа.

Критерии оценки письменных ответов, при написании контрольных работ по дисциплине

Оценка за ответ	Характеристика ответа
Отлично	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Делаются обоснованные выводы. Соблюдаются нормы литературной речи. Оценка “отлично” предполагает глубокое знание всех курсов психологической теории, понимание всех явлений и процессов в психологии, умение грамотно оперировать психологическими категориями. Ответ обучающегося на каждый вопрос

	должен быть развернутым, уверенным, содержать достаточно четкие формулировки, подтверждаться графиками, цифрами или фактическими примерами. Такой ответ должен продемонстрировать знание материала лекций, базового учебника и дополнительной литературы. Оценка “отлично” выставляется только при полных ответах на все основные и дополнительные вопросы. Оценка 5 (“отлично”) ставится обучающимся, которые при ответе: • обнаруживают всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала; • демонстрируют знание современной учебной и научной литературы; • способны творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; • владеют понятийным аппаратом; • демонстрируют способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в билете проблематики;
Хорошо	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Материал излагается уверенно. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи. Оценка “хорошо” ставится обучающемуся за правильные ответы на вопросы, знание основных характеристик раскрываемых категорий в рамках рекомендованного учебниками и положений, данных на лекциях. Обязательно понимание взаимосвязей между явлениями и процессами, знание основных закономерностей. Оценка 4 (“хорошо”) ставится обучающимся, которые при ответе: • обнаруживают твёрдое знание программного материала; • усвоили основную и наиболее значимую дополнительную литературу; • способны применять знание теории к решению задач профессионального характера; • допускают отдельные погрешности и неточности при ответе.
Удовлетворительно	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Демонстрируются поверхностные знания вопроса. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи. Оценка “удовлетворительно” предполагает ответ только в рамках лекционного курса, который показывает знание сущности основных категорий науки. Как правило, такой ответ краток, приводимые формулировки являются недостаточно четкими, нечетки, в ответах допускаются неточности. Положительная оценка может быть поставлена при условии понимания студентом сущности основных категорий по рассматриваемому и дополнительным вопросам.
Неудовлетворительно	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний. Имеются заметные нарушения норм литературной речи. Оценка “неудовлетворительно” предполагает, что студент не разобрался с основными вопросами изученных в процессе обучения курсов, не понимает сущности процессов и явлений, не может ответить на простые вопросы типа “что это такое?” и “почему существует это явление?”.

	Оценка 2 (“неудовлетворительно”) ставится обучающимся, которые при ответе: • обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала; • допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы поставленные в задании;

Критерии оценки написания и представления реферата обучающимся

Оценка за ответ	Критерии
Отлично	оценивается доклад, в котором соблюдены следующие требования: обоснована актуальность избранной темы; полно и четко представлены основные теоретические понятия; проведен глубокий анализ теоретических и практических исследований по проблеме; продемонстрировано знание методологических основ изучаемой проблемы; показана осведомленность о новейших исследованиях в данной отрасли (по материалам научной периодики); уместно и точно использованы различные иллюстративные приемы – примеры, схемы, таблицы и т. д.; показано знание межпредметных связей; работа написана с использованием терминов современной науки, хорошим русским языком, соблюдена логическая стройность работы; соблюдены все требования к оформлению доклада.
Хорошо	оценивается доклад, в которой: в целом раскрыта актуальность темы; в основном представлен обзор основной литературы по данной проблеме; недостаточно использованы последние публикации по данному вопросу; выводы сформулированы недостаточно полно; собственная точка зрения отсутствует или недостаточно аргументирована; в изложении преобладает описательный характер
Удовлетворительно	выставляется при условии: изложение носит исключительно описательный, компилятивный характер; библиография ограничена; изложение отличается слабой аргументацией; работа не выстроена логически; недостаточно используется научная терминология; выводы тривиальны; имеются существенные недостатки в оформлении.
Неудовлетворительно	выставляется если большинство изложенных требований к докладу не соблюдено, то он не засчитывается.

Критерии оценки образовательных достижений для тестовых материалов

Коэффициент К (%)	**Оценка**	**Критерии оценки**
Свыше 80% правильных ответов	«отлично»	Глубокое познание в освоенном материале
Свыше 70% правильных ответов	«хорошо»	Материал освоен полностью, без существенных ошибок
Свыше 50% правильных ответов	«удовлетворительно»	Материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях

Менее 50% правильных ответов	«неудовлетворительно»	Материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня

Критерии оценки письменных ответов, при написании курсовых работ по дисциплине

Оценка за ответ	Характеристика ответа
Отлично	В теоретической части работы проводит полный критический анализ с собственными выводами, на основе большого количества источников литературы, использует иностранные источники и Интернет ресурсы. Методологическая база исследования сформулирована в соответствии с требованиями, имеет безукоризненное формулирование основных позиций исследования. Проведенный анализ современных теорий, и формулирование собственной позиции. В эмпирической части демонстрирует уверенной владение статистическими методами, эмпирическое исследование проводит с использованием комплекса методов с системным обоснованием. При проведении эмпирической части демонстрирует творческое оригинальное проведение анализа, по окончании исследования проводит полный количественный и качественный анализ, дает обоснованные детальные рекомендации, логично вытекающие из результатов исследования. Вся работа соответствует всем требованиям, предъявляемым к написанию курсовых работ.
Хорошо	В теоретической части курсовой работы проведен анализ 10-12 источников литературы, обзор литературных источников дан с кратким анализом, не до конца отражающем всю полноту проблемы. При формулировании методологической базы исследования демонстрирует адекватную формулировку целей, задач, гипотезы исследования; приводит обоснование актуальности и предмета исследования. В работе проводится анализ современных положений рассматриваемой проблемы. В эмпирической части приводит обоснование применяемых методов, дает четкое описание процедур их реализации, демонстрирует введение в исследовательскую процедуру элементов новизны и оригинальности и стремление к обоснованной детализации выводов. После проведенного исследования дает рекомендации, учитывающие некоторые особенности предмета исследования. Вся работа соответствует всем требованиям, предъявляемым к написанию курсовых работ.
Удовлетворительно	В теоретической части исследования проводит простой обзор литературы, обзор состоит из нескольких источников литературы. В методологической базе имеется недостаточная постановка цели, задач, выдвижение гипотезы и определение объекта. В обосновании, теоретическом анализе проводится перечисление и анализ известных подходов, без детализации и критики. В эмпирической части демонстрирует использование 1–2–х научных методов исследования без их обоснования. При проведении исследования демонстрирует недостаточно корректное использование методик и процедур. В эмпирической части проводит количественный и качественный анализ, содержащий краткие и общие выводы. После проведенного исследования дает рекомендации общего плана. Проведенная работа имеет недостатки в оформлении.

Неудовлетвори тельно	Материал взят из нескольких Интернет источников, излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний. Имеются заметные нарушения норм литературной речи. Оценка “неудовлетворительно” предполагает, что студент не разобрался с основными вопросами плана, не понимает сущности процессов и явлений; демонстрируют незнание теории и практики сферы сервиса; в эмпирической части представлены не соответствующие проблеме курсовой работы методы исследования, выводы не соответствую проблеме исследования или отсутствую. По оформлению работа не соответствует требованиям.

7.2. Промежуточная аттестация

7.2.1. Формы промежуточной аттестации успеваемости обучающихся

Промежуточная аттестация по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» завершает изучение курса и проходит в виде экзамена. Экзамен проводится согласно расписанию зачетно-экзаменационной сессии. До экзамена не допускаются обучающиеся, не сдавшие хотя бы одну из двух текущих аттестаций (тестирований). Экзамен может быть выставлен автоматически, по результатам текущих контролей и достижений, продемонстрированных обучающимся на практических занятиях. Фамилии обучающихся, получивших экзамен автоматически, объявляются в день проведения экзамена, до начала промежуточного испытания. Все обучающиеся группы размещаются в аудитории, по одному человеку за столом.

Проведение экзамена может состоять состоит из двух этапов:

1. Ответ на вопросы, указанные в билете
2. Тестирование либо решение практических задач

Состав испытания определяется преподавателем самостоятельно исходя из уровня подготовки обучающихся, продемонстрированного на текущей аттестации и практических занятиях.

Независимо от результата первого этапа преподаватель допускает обучающегося до прохождения второго этапа экзамена. Только по итогам всех этапов и результатам текущей успеваемости выставляется итоговая отметка.

Итог каждого этапа испытания фиксируется преподавателем. Оценивание проводится по методике, описанной выше для оценки тестирования и решения задач. Преподаватель вправе повысить получившееся значение, основываясь на результатах текущей успеваемости обучающегося и его работы на практических занятиях. Результаты прохождения экзамена объявляются всей группе.

В случае неудовлетворительного результата экзаменационного испытания начальником учебного отдела назначается день и время повторной сдачи экзамена по дисциплине.

«ЧОУ ВО ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ КАВКАЗА

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

дисциплина: «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

экзамен по направлению 43.03.01 Сервис

Утвержден на заседании кафедры, протокол № ___ от «____»_____ 2021 г.

1. Планирование объема производства и реализации услуг.

2. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервис.

3. Тестовое задание

Экзаменатор _____

Зав. кафедрой _____

Решение практических задач

Решение практических задач осуществляется с целью проверки уровня навыков (владений) обучающегося по применению норм права для разрешения конкретных жизненных конфликтов, коллизий.

Обучающемуся объявляется условие задачи, решение которой он излагает устно. Длительность решения задачи – 10 минут.

Эффективным интерактивным способом решения задач является сопоставления результатов разрешения одного задания двумя и более малыми группами обучающихся.

Задачи, требующие изучения значительного объема нормативного или правоприменительного материала, необходимо относить на самостоятельную работу обучающихся, с непременным разбором результатов во время практических занятий. В данном случае решение практических задач с глубоким обоснованием должно представляться на проверку в письменном виде.

При оценке решения задач анализируется понимание обучающимся конкретной ситуации.

7.2.2. Перечень примерных вопросов и вариантов практических задач для промежуточной аттестации обучающихся

7.2.2.1. Примерные вопросы для промежуточной аттестации

№ п/п	Перечень примерных вопросов к экзамену	Код формируемой компетенции
1.	Понятие и структура производственного процесса.	З-3, У-3, У-4, В-3
2.	Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса.	З-3, У-3, У-4, В-3
3.	Структура процесса оказания услуги.	З-3, У-3, У-4, В-3
4.	Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени	З-3, У-3, У-4, В-3
5.	Особенности организации деятельности предприятий сервиса.	З-1, З-4, У-1, У-3, В-1, В-3

6.	Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект, как производственная система.	З-1, З-4, У-1, У-3, В-1, В-3
7.	Виды и структура предприятий сервиса.	З-1, З-4, У-1, У-3, В-1, В-3
8.	Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия	З-1, З-4, У-1, У-3, В-1, В-3
9.	Типы и методы организации выполнения услуг.	З-5, У-1, У-3, В-1, В-3
10.	Организация труда на предприятиях сервиса.	З-5, У-1, У-3, В-1, В-3
11.	Показатели оценки уровня организации основного производства.	З-5, У-1, У-3, В-1, В-3
12.	Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.	З-6, У-1, У-3, У-4, В-1, В-3
13.	Основы организации обслуживания потребителя.	З-6, У-1, У-3, У-4, В-1, В-3
14.	Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя	З-6, У-1, У-3, У-4, В-1, В-3
15.	Понятие и показатели качества услуг и продукции.	З-7, У-3, У-4, В-3
16.	Факторы, формирующие качество услуг и продукции.	З-7, У-3, У-4, В-3
17.	Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции	З-7, У-3, У-4, В-3
18.	Принципы и способы регулирования оплаты труда.	З-1, З-8, У-1, У-3, У-4, В-1, В-3
19.	Содержание тарифной системы.	З-1, З-8, У-1, У-3, У-4, В-1, В-3
20.	Формы и системы оплаты труда.	З-1, З-8, У-1, У-3, У-4, В-1, В-3
21.	Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате	З-1, З-8, У-1, У-3, У-4, В-1, В-3
22.	Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры.	З-9, У-3, У-4, В-3
23.	Организация ремонтного хозяйства..	З-9, У-3, У-4, В-3
24.	Организация инструментального и энергетического хозяйства	З-9, У-3, У-4, В-3
25.	Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства.	З-9, У-3, У-4, В-3
26.	Организация транспортного хозяйства	З-9, У-3, У-4, В-3
27.	Функции и принципы планирования.	З-1, З-10, У-1, У-5, В-1, В-4
28.	Процесс организации планирования на предприятии.	З-1, З-10, У-1, У-5, В-1, В-4
29.	Плановые показатели, нормы и нормативы.	З-1, З-10, У-1, У-5, В-1, В-4
30.	Планирование объема производства и реализации услуг.	З-1, З-10, У-1, У-5, В-1, В-4
31.	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда.	З-1, З-10, У-1, У-5, В-1, В-4
32.	Планирование стратегии развития предприятия.	З-1, З-10, У-1, У-5,

		В-1, В-4
33.	Планирование маркетинга.	З-1, З-10, У-1, У-5, В-1, В-4
34.	Планирование инвестиционной деятельности предприятия	З-1, З-10, У-1, У-5, В-1, В-4
35.	Задачи и функции бизнес-плана предприятия.	З-1, З-11, У-1, У-5, В-1, В-4
36.	Характеристика разделов бизнес-плана предприятия сферы услуг. производственная программа.	З-1, З-11, У-1, У-5, В-1, В-4
37.	Организационный и финансовый план	З-1, З-11, У-1, У-5, В-1, В-4

Практические задачи:

Ситуационная задача 1: Разработайте производственную и организационную структуру сервисного предприятия. Оцените их сходство и различия.

Ситуационная задача 2: Провести расчет потребности в персонале (на примере предприятия) и составить план-график оптимизации численности трех подразделений (в сторону увеличения численности, уменьшения численности и изменения качественного состава).

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

Ситуационная задача 4. Рассчитайте заработок рабочего за месяц по сдельно-премиальной системе оплаты труда, используя следующие исходные данные: сдельный заработок рабочего – 10 800руб. в месяц, план выполнен на 105%, по положению о премировании рабочему выплачивается премия за выполнение плана в размере 15% и за каждый процент перевыполнения плана по 2% сдельного заработка.

Ситуационная задача 5 Рассчитайте фонд оплаты труда по следующим данным: объем продукции в базисном году – 15 млн.руб. ФОТ в базисном году составлял 2,8 млн.руб.; норматив заработной платы в планируемом году из-за структурных изменений в товарной продукции увеличился на 40%.

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

Ситуационная задача 7. Выручка от реализации услуг составила 800 тыс.руб., затраты на производство и реализацию – 680тыс.руб., прибыль от реализации имущества – 15тыс.руб., прибыль от внереализационных операций – 14 тыс.руб., убытки от содержания основного фонда – 45 тыс.руб.Определите балансовую прибыль и рентабельность оказания услуг предприятием.

7.2.3.Критерии оценки для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Оценка за ответ	Критерии
Отлично	Выставляется обучающемуся, если: - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; - исчерпывающее, последовательно, четко и логически излагает теоретический материал;

	- свободно справляется с решение задач, вопросами и другими видами задач; - использует в ответе дополнительный материал; - все задания, предусмотренные учебной программой выполнены; -анализирует полученные результаты; - проявляет самостоятельность при выполнении практических заданий.
Хорошо	Выставляется обучающемуся, если: - теоретическое содержание курса освоено полностью; - необходимые практические компетенции в основном сформированы; - все предусмотренные учебной программой обучения практические задания выполнены, но в них имеются ошибки и неточности; - при ответе на поставленный вопрос студент не отвечает аргументировано и полно. - знает твердо лекционный материал, грамотно и по существу отвечает на основные понятия.
Удовлетворительно	Выставляет обучающемуся, если: - теоретическое содержание курса освоено частично, но проблемы не носят существенного характера; - большинство предусмотренных учебной программой заданий выполнено, но допускаются не точности в определении формулировки; - наблюдается нарушение логической последовательности
Неудовлетворительно	Выставляет обучающемуся, если: - не знает значительной части программного материала; - допускает существенные ошибки; - неуверенно выполняет практические задания; - так же не сформированы практические компетенции; - качество выполненных заданий оценено числом баллов, близким к минимальному. - не сформированы компетенции, умения и навыки, - отказ от ответа или отсутствие ответа.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 c. — 978-5-394-02308-8. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15712.html
2. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.Н. Костюченко [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2020. — 138 c. — 2227-8397. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/76044.html

8.2. Дополнительная литература

1. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 158 c. — 2227-8397. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16742.html
2. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: Учебное пособие. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^0», 2019. – 464 с.
3. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.А. Казакевич. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Интермедия, 2019. — 186 c. — 978-5-4383-0039-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/30207.html
4. Семиглазов В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Семиглазов. — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2018. — 164 c. — 2227-8397. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/72148.html

9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ ИНФОРМАЦИОННО - ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

- Электронно – библиотечная система «ЭБС «IPRbooks» http://www.iprbookshop.ru
- Электронно – библиотечная система Государственного бюджетного учреждения культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М. Ю. Лермонтова» (ГБУК «СКУНБ им. Лермонтова»). http://www.skunb.ru
- Информационно-правовая система «Консультант +».http://www.consultant.ru/
- Федеральный портал «Российское образование» http://www.edu.ru/
- – научная электронная библиотека – полнотекстовые журналы на русском и иностранных языках www.elibrary.ru
- Минэкономразвития СК http://minfin.ru/ru/
- Министерство экономического развития Российской Федерации http://economy.gov.ru/
- Профессиональные базы данных www.hotel-lib.ru , www.servicology.ru http://www.rbc.ru , http://www.marketologi.ru

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

10.1. Общие методические указания по изучению курса

При изучении дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», обучающиеся знакомятся с темами курса в соответствии с учебно-тематическим планом на лекционных и практических занятиях. Во время проведения занятий используются мультимедийные материалы; на основании пройденного теоретического материала и индивидуального изучения литературы по тематическим планам обучающиеся самостоятельно изучают указанные темы, выполняются

практические задания; в качестве научно-исследовательской работы обучающиеся выполняют рефераты (и иные работы) по утвержденным или рекомендованным темам; завершающим этапом изучения программы курса является повторение и закрепление пройденного материала в виде контроля остаточных знаний, тестирования, подготовки к промежуточной аттестации.

При подготовке к практическим занятиям обучающийся должен начинать подготовку с литературы, отражающей концепцию курса.

Эффективность освоения дисциплины обучающимися самостоятельно связана с изучением основной, специальной литературы, а также подготовкой письменных работ.

При работе с литературой и выполнении заданий обучающимися целесообразно пользоваться фондами электронно-библиотечной системы - http://www.iprbookshop.ru/, фондами библиотеки вуза, кабинетов кафедры, Интернет-ресурсами.

Работа обучающихся на практических занятиях предполагает достижение учебных и воспитательных целей: помочь обучающимся овладеть необходимыми теоретическими знаниями, в том числе – концепциями и терминологией учебной дисциплины; овладеть необходимыми практическими умениями и навыками; способствовать формированию активной жизненной и гражданской позиции студенчества, их ценностных ориентаций, в том числе, профессиональных.

10.2. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся

Организация любой самостоятельной работы обучающихся включает три этапа:

- первый этап – постановка перед обучающимися целей, задач выполнения заданий (упражнений), разъяснения и указания по их выполнению;
- второй этап – непосредственная деятельность обучающимися по выполнению заданий (упражнений), решению задач;
- третий этап – подведение итогов и оценка выполнения самостоятельной работы обучающихся.

В ходе выполнения заданий обучающиеся должны учиться мыслить, анализировать задания, учитывать условия, ставить задачи, решать возникающие проблемы.

В организации творческой деятельности обучающихся преподавателю помогают новые информационные технологии.

При распределении видов заданий СР рекомендуется использовать дифференцированный подход к обучающимся.

Перед выполнением СР преподаватель проводит инструктаж по выполнению задания, который включает цель задания, его содержание, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки.

В процессе инструктажа преподаватель предупреждает обучающихся о возможных типичных ошибках, встречающихся при выполнении задания. Инструктаж проводится преподавателем за счет времени, отведенного на изучение дисциплины.

Самостоятельная работа может выполняться индивидуально или группами обучающихся, в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и может проходить в письменной или устной форме, с предоставлением продукта творческой деятельности.

Критериями оценки результатов СР являются:

- уровень усвоения учебного материала;

- умение обучающихся использовать теоретические знания при выполнении практических задач;

- наличие общеучебных и профессиональных умений и навыков;

- наличие и четкость изложения ответов;

- оформление материала в соответствии с требованиями.

10.3. Методические рекомендации к написанию контрольной работы

Контрольная работа – одна из форм самостоятельной работы при изучении студентами учебного материала. Выполнение контрольной работы преследует цель научить самостоятельно работать над учебным материалом, овладеть методами современных научных исследований, а также приучить к точному изложению своих мыслей, к умению делать определенные выводы и обобщения на основе изученного материала. Кроме того, она служит для студентов средством контроля усвоения курса. По дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» для студентов заочной формы обучения предусмотрена одна контрольная работа в форме текущего контроля успеваемости. Контрольная работа должна быть выполнена самостоятельно и должна быть правильно оформлена. Необходимо составить план контрольной работы (с указанием страниц) и список литературы. Рекомендуется перед выполнением контрольной работы ознакомиться с программой дисциплины, изучить её теоретическую часть по предлагаемому в методических указаниях списку литературы, а затем приступить к выполнению одного из 25 вариантов. Контрольная работа печатается на компьютере и оформляется на бумаге формата А4, 14 шрифтом, через 1,5 интервала. Объем печатной контрольной работы должен составлять 10-12 страниц. Страницы работы должны быть пронумерованы, к приведенным цитатам и цифровым данным должны быть сделаны ссылки.

10.4. Методические указания по выполнению и оформлению курсовой работы

Общие положения

Изучение дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» предусматривает выполнение курсовой работы для студентов направления подготовки «Сервис». Курсовая работа является формой самостоятельного и углубленного изучения студентом одной из проблем теории и практики сервисной деятельности. Студент должен научиться разбираться в способах осуществления и специфике сервисной деятельности, вести самостоятельную работу с литературой, обобщать конкретные факты, видеть нерешенные проблемы в сфере социально-культурного сервиса и возможные условия, способствующие решению этих проблем. Письменное изложение работы требует от студента глубокого осмысления первоисточников, умения применять их в анализе конкретных событий и фактов. Курсовая работа может быть использована в качестве исходного теоретического материала последующего исследования.

Целью курсовой работы является:

- систематизация, расширение и закрепление теоретических, научных, практических знаний по сервисной деятельности;

- развитие навыков самостоятельной работы, овладение методиками исследования;

- достижение более глубокого уровня понимания предмета .

Перед студентом ставятся следующие **задачи:**

- проявление интереса к исследованию конкретных проблем сервисной деятельности и изучению достижений отечественного и мирового опыта;

- овладение методами научного поиска, подбора и обработки литературных источников, овладение технологией работы по написанию научного текста.

Выбор темы курсовой работы

Тема курсовой работы выбирается студентом самостоятельно, но с учетом такого распределения, чтобы в одной группе темы не повторялись. Избирая тему, относящуюся к любому разделу курса, необходимо самостоятельно ознакомиться с ее содержанием, чтобы обосновать свой выбор перед научным руководителем и утвердить тему.

Следует иметь в виду, что работа над темами теоретического характера предполагает не только хорошее владение содержанием учебного курса, но и ознакомление с вопросами темы, выходящими за его пределы.

Студент выполняет курсовую работу под руководством преподавателя. Консультации проводятся преподавателем по индивидуальному графику. Выполненная работа сдается для проверки в сроки, установленные графиком учебного процесса.

Структура курсовой работы

К курсовой работе предъявляются следующие требования.

1. Актуальность избранной темы.

2. Изучение и анализ научной, специальной литературы и периодических изданий по проблеме исследования.

3. Подбор и обработка статистических и практических материалов по данной проблеме.

4. Проведение самостоятельного творческого исследования.

5. Обобщение результатов проведенных исследований, оформление выводов и практических рекомендаций.

6. Глубокое и всестороннее рассмотрение темы.

7. Оформление работы в соответствии с требованиями стандарта, грамотное и четкое изложение материала.

Структурными элементами курсовой работы являются:

- титульный лист,
- содержание,
- введение,
- основная часть,
- заключение,
- список использованных источников,
- приложение.

Содержание является основой курсовой работы и должно содержать перечень структурных элементов курсовой работы с указанием номеров страниц, с которых начинается их месторасположение в тексте, в том числе:

- введение;
- главы и параграфы;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложение.

Введение характеризует актуальность и значимость темы, степень ее разработанности в отечественной и мировой теории, цели и задачи, объект и предмет, базу научного исследования, методы сбора и обработки информации, научные гипотезы, обоснование выбора литературных источников, краткое содержание глав и параграфов основной части работы.

В основной части раскрывается суть изучаемой проблемы посредством последовательного рассмотрения отдельных вопросов: с помощью решения частных задач достигается цель, сформулированная во введении. Основную часть следует делить на главы и параграфы. Каждый элемент основной части должен представлять собой законченный в смысловом отношении фрагмент работы. В структуре основной части

должно быть выделено не менее двух глав, а в их составе должно быть не менее двух, но не более трех параграфов.

В первой главе, как правило, дается теоретическое обоснование проблемы, история развития, различные точки зрения на данную проблему, ее научная разработанность и сущность.

Вторая глава, как правило, имеет практическую направленность.

Заключение содержит основные выводы, историческую, научную, личную оценку описываемого явления или изучаемой проблемы. В заключении должны быть кратко, четко сформулированы ответы на вопросы, обозначенные во введении, показана практическая значимость проведенного исследования, намечены перспективы изучения поставленных задач.

Список использованных источников. Список источников дается в следующей последовательности. Первыми перечисляются государственные документы: кодексы, законы, указы, постановления. Затем указываются в алфавитном порядке учебники, монографии, сборники. Следующими перечисляются статьи из журналов и газет.

Последними приводятся ссылки на электронные документы сети Internet.

Приложения обязаны облегчить восприятие содержания работы и могут включать: дополнительные материалы, тексты; таблицы вспомогательных данных; иллюстрации вспомогательного характера.

Требования к оформлению курсовых работ

К тексту предъявляются следующие требования:

- полнота и достоверность информации;
- наличие критической оценки использованной информации;
- логичность структуры;
- композиционная целостность;
- аргументированность выводов;
- ясность, четкость и лаконичность изложения.

Каждый структурный элемент работы должен начинаться с новой страницы, а параграфы в главах разделяются через один интервал.

Курсовая работа набирается на персональном компьютере на одной стороне листа белой бумаги формата А-4 через полтора интервала, шрифт Times New Roman, кегель 14. Необходимо соблюдать поля следующих размеров: левое - 30 мм; правое – 15 мм; верхнее и нижнее - по 20 мм (ГОСТ 6.30-97). Объем курсовой работы не должен превышать 35-40 страниц печатного текста.

Страницы работы нумеруются арабскими цифрами (нумерация сквозная по всему тексту, кроме приложения). Номер страницы ставится в центре нижней части листа без точки. Титульный лист включается в общую нумерацию, но номер на нем не ставится.

Заголовок главы и параграфа на листе пишут симметрично тексту строчными буквами (кроме первой прописной). Переносы слов в заголовках не допускаются. Текст необходимо делить на абзацы (отступ от края 1,25см.), каждый из которых должен содержать самостоятельную мысль, выраженную несколькими предложениями.

Курсовая работа должна быть написана с соблюдением требований современного литературного языка, без грамматических и стилистических ошибок.

Цифровой материал, используемый в курсовой работе, рекомендуется оформить в виде таблиц. Таблицы имеют сквозную нумерацию арабскими цифрами. Слово «Таблица» и порядковый номер таблицы помещают над ней в левом верхнем углу и заканчивается точкой. Затем пишется название (заголовок) таблицы строчными буквами, начиная с заглавной. Точка в конце заголовка не ставится, переносы слов не допускаются, заголовки не подчеркиваются. На все таблицы в тексте должны быть ссылки.

Иллюстрационные материалы должны располагаться непосредственно после текста, в котором о них упоминается впервые, а при необходимости - в приложениях. Иллюстрации обозначаются словом "Рисунок" и имеют сквозную нумерацию. Номер иллюстрации помещают ниже поясняющей подписи. Если приведена одна иллюстрация, то ее обозначают "Рисунок 1". Иллюстрации должны иметь наименование.

Заголовки рисунков в краткой и ясной форме должны отражать основное содержание изображаемых данных. В раздел "Список использованных источников" включают библиографические описания работ, непосредственно использованных автором при выполнении курсовой работы. Список литературы должен быть достаточно обширным и отражать глубину проработок, выполненных студентом.

Порядок расположения литературных источников: 1) директивные материалы (законы, указы, постановления), 2) нормативные документы (государственные, отраслевые, республиканские стандарты, инструкции, методические указания), 3) библиографическое описание книг, статей из журналов, сборников трудов, газет в алфавитном порядке фамилий авторов или заглавий книг или статей, если автор не указан, 4) отчеты о НИР, 5) электронные источники. После названия официального материала ставится двоеточие и указывается: кем принят (утвержден) данный законодательный акт, дата принятия и номер.

Обычно такие материалы оперативно печатаются в газетах, поэтому далее надо указать источник, где опубликован этот материал, т.е. после двух косых линий указывается название газеты, год и число.

Объектами библиографических описаний являются произведения печати: книга, сериальное издание, отдельные публикации специальных видов нормативно-технических документов, отдельный том, статья, раздел, глава, а также Интернет-ресурсы.

В разделе «Приложения» каждое приложение должно начинаться с новой страницы и иметь содержательный заголовок, который пишется по центру рабочей строки строчными буквами, начиная с заглавной. Слово «ПРИЛОЖЕНИЕ» пишут прописными буквами, размещают в правом верхнем углу над заголовком приложения, после него ставят порядковый номер в цифрах или буквах алфавита.

Порядок защиты и критерии оценки курсовой работы

Подготовленную и правильно оформленную курсовую работу студент представляет на проверку научному руководителю в сроки, установленные графиком учебного процесса.

Научный руководитель проверяет работу, делает при необходимости замечания по тексту работы и пишет рецензию, в которой отмечаются положительные стороны работы, ее недостатки и делается вывод о допуске работы к защите. При отрицательной рецензии научного руководителя работа возвращается студенту на доработку, затем повторно рецензируется.

Рецензия на курсовую работу должна быть объективной, полной. В ней дается оценка актуальности избранной темы, ее научной и практической значимости, даются ее положительные стороны, степень самостоятельной работы, анализ недостатков. Обращается внимание на грамотность, творчество, проявление студентом при выполнении работы. В рецензии делается предварительная оценка в форме вывода: «Работа допускается к защите» или «Работа не допускается к защите». Окончательная оценка дается после защиты.

Защита начинается с выступления студента с докладом продолжительностью не более 10 минут. Сообщение должно быть кратким, содержательным, по существу. В нем студент должен дать обоснование темы курсовой работы, показать ее актуальность, цель, задачи исследования, сформулировать в сжатой форме результаты исследования, выводы и предложения.

Затем студент должен быть готов ответить на замечания руководителя, данные в рецензии, и ответить на вопросы. В ходе защиты курсовой работы студент должен показать углубленные знания по теме курсовой работы.

Защита курсовой работы проводится в период зачетной недели перед экзаменационной сессией для студентов очной формы обучения и в период экзаменационной сессии для студентов заочной формы обучения. Оценка после защиты проставляется в зачетную книжку. Студент, не выполнивший работу в срок и не защитивший ее, к сдаче экзамена не допускается.

Критерии оценки курсовой работы

Курсовая работа оценивается с применением критериев, аналогичных критериям оценки творческих работ, наряду с которыми целесообразно использовать такие критерии, как:

– оригинальность работы;

– правильность и уместность использования информационного и методического аппарата (способов, методов, приемов, таблиц, графиков и пр.);

– правильность постановки и степень достижения поставленных задач;

– практическая значимость полученных результатов.

Примерные варианты распределения баллов по критериям оценки курсовых работ (проектов) представлены ниже (таблица 1). Конкретный вариант должен учитывать особенности тематики, по которой выполняется работа. При этом в нем должны быть учтены как минимум три критерия оценки.

Оценка «отлично» выставляется за курсовую работу, которая носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенный теоретический раздел, характеризуется логичным и последовательным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями по практическому применению результатов исследования. Такая работа должна иметь положительный отзыв научного руководителя. При ее защите студент показывает глубокие знания вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения по практическому применению результатов исследования, четко отвечает на поставленные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется за работу, которая носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенный теоретический раздел, характеризуется логичным и последовательным изложением материала, однако имеет не вполне обоснованные выводы и не имеет предложений по практическому применению результатов исследования. Работа имеет в целом положительный отзыв научного руководителя, но содержит ряд незначительных замечаний. При ее защите студент показывает знание вопросов темы, оперирует данными исследования, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется за работу, которая носит в большей степени описательный, а не исследовательский характер. Работа имеет теоретический раздел, базируется на практическом материале, но характеризуется непоследовательностью в изложения материала. Представленные выводы автора необоснованны. В отзыве научного руководителя имеются серьезные замечания по содержанию работы и методике анализа. При ее защите обучающийся проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не дает полного аргументированного ответа на заданные вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется за работу, которая не носит исследовательского характера и не отвечает требованиям, изложенным в данных методических указаниях по выполнению курсовых работ обучающимися. В курсовой работе нет выводов, либо они носят декларативный характер. В отзыве научного

руководителя имеются серьезные замечания. При защите курсовой работы обучающийся затрудняется отвечать на поставленные вопросы по теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки. К защите не подготовлены наглядные пособия и раздаточные материалы.

Оценка «неудовлетворительно» может быть также выставлена обучающемуся, представившему на защиту чужую курсовую работу, написанную и уже защищенную в другом вузе или на другой кафедре. Подобные работы вообще не принимаются к рассмотрению членами комиссии, а обучающийся обязан разработать новую тему, которая определяется профильной кафедрой.

11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

По всем темам активно используется компьютерная техника для демонстрации слайдов с помощью программного приложения Microsoft Power Point.

На практических занятиях обучающиеся представляют презентации, подготовленные с помощью программного приложения Microsoft Power Point, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные технологии:

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

- Microsoft Windows 10 (договор Microsoft Imagine premium № 1204046928 от 31.10.2020 г. сроком на 3 года).
- Libre office – open source license.
- Radmin 3 (договор №1546 от 22.10.18 г. сроком на 1 год).

ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

- **Операционные системы:**
- Microsoft Windows 7.1 Enterprise edition (договор Microsoft Imagine Premium № 1204046928 от 31.10.2020 сроком на 3 года).
- **Офисные пакеты:**
- Антивирусная защита Касперского (договор № 336-2021 от 14.05.2021 г. сроком на 1 год).
- Libre office – open source license.
- Microsoft Office 2010 – Academic License № 49279321 от 30.11.2013 (бессрочно) – 100 активаций.
- **Клиент – серверные приложения:**
- Консультант плюс (договор № 43559/21 от 09.06.2021 г.) сроком на 1 год.
- **Онлайн ресурсы:**

- Система антиплагиат ВКР-ВУЗ (договор № 3774/21 от 13.02.2021 г. сроком на 1 год).
- Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX (договор № SIO-932/2021 от 12.11.2021 г. сроком на 1 год).

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

При реализации преподавания дисциплины предусмотрено наличие материально-технической базы, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы обучающихся, предусмотренных учебным планом и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.112) оснащенная специализированной мебелью (стол на 2 посадочных места (20 шт.), стул (40 шт.), стол преподавателя (1 шт.), кафедра для чтения лекций (1 шт.), доска меловая (1 шт.). **Техническими средствами обучения:** компьютеры с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации (8 шт.), мультимедийный проектор (1 шт.), проекционный экран (1 шт.). Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Учебная аудитория для проведения практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.301): оснащенная специализированной мебелью (стол на 2 посадочных места (7 шт.), стул (14 шт.), стол преподавателя (1 шт.), кафедра для чтения лекций (1 шт.), доска меловая (1 шт.), стеклянная витрина (1 шт.). **Техническими средствами обучения:** компьютер (ноутбук) с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации, мультмедийное оборудование (видеопроектор, экран).

Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд.206)), оснащенное учебной мебелью: стол на 2 посадочных места (10 шт.), стул (20 шт.), стол преподавателя (1 шт.), кафедра для чтения лекций (1 шт.), доска меловая (1 шт.). **Техническими средствами обучения:** компьютер (ноутбук) с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

13. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

13.1. Стандартные методы обучения

- практические занятия;
- письменные или устные домашние задания;
- консультации преподавателей;
- самостоятельная работа обучающихся, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим/лабораторным занятиям, выполнение указанных выше письменных/устных заданий, работа с литературой.

13.2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий

- круглые столы;

- обсуждение подготовленных обучающимся рефератов;
- групповые дискуссии и проекты;
- обсуждение результатов работы студенческих исследовательских групп;
- решение кейс-стади.

14. ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЙ ОБУЧАЮЩИМСЯИ-ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Особые условия обучения и направления работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее обучающимся с ограниченными возможностями здоровья) определены на основании:

– Закона РФ от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– Закона РФ от 24.11.1995 г.№ 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

– Приказа Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

– методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса (утв. Минобрнауки России 08.04.2014 № АК-44/05вн).

Под специальными условиями для получения образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития таких обучающихся, включающие в себя использование адаптированных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания вуза и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

Обучение лиц организовано как инклюзивно, так и в отдельных группах.

Для незрячих и слабовидящих: весь необходимый для изучения материал, согласно учебному плану (в том числе, для обучающихся по индивидуальным учебным планам) предоставляется в электроном виде на диске.

Для слабовидящих обучающихся обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; при необходимости предоставляется увеличивающее устройство (например, видеоувеличитель электронный ручной, или иное).

Для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи: обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования (система информационная для слабослышащих переносная), при необходимости предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

Перед началом обучения проводятся консультативные занятия, позволяющие обучающимся с ограниченными возможностями адаптироваться к учебному процессу

Для обеспечения доступности образования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья может применяться адаптированная форма обучения с элементами дистанционного обучения. Целью обучения является предоставление обучающимся возможности освоения образовательных программ непосредственно по

месту жительства или временного их пребывания. При обучении, с элементами дистанционного, ведущий преподаватель осуществляет учебно-методическую помощь обучающимся через консультации с использованием средств Интернет-технологий.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

№п/п	Подразделение	Фамилия	Подпись	Дата
1	Кафедра социально-культурного сервиса и туризма	Балашова Е.Н.		28.06.2021
2	Библиотека	Бугаева С.В.		28.06.2021
3	МТО	Фролова В.А.		28.06.2021