

Образовательное учреждение профсоюзов  
 высшего образования  
 «Академия труда и социальных отношений»  
 Курганский филиал

Кафедра Математики и прикладной информатики



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

Направление подготовки :43.03.01 «Сервис» (профиль «Информационный сервис»)

Форма обучения: заочная

Цикл дисциплин: Б1.Б.17

Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 4/144

Вид учебной работы	Часы	Курс			
		1	2	3	4
<b>Аудиторные занятия (всего), в том числе:</b>	<b>16</b>			<b>16</b>	
Лекции	6			6	
Лабораторные работы					
Практические занятия:	10			10	
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)					
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	31,2			31,2	
<b>Самостоятельная работа (всего), в том числе:</b>	<b>119</b>			<b>119</b>	
<b>Вид промежуточной аттестации (экзамен):</b>	<b>9 (экзамен)</b>			<b>9 (экзамен)</b>	
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>144</b>			<b>144</b>	

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 20 15 / 20 16 учебный год со следующими изменениями:

Программа перекаботана в  
связи с принятым ФГОС ТО 430301  
Сервис

Протокол заседания кафедры № 5 от « 10 » декабря 2015г.

Заведующий кафедрой  
Косовских С.В. / С.Маслов /

Рабочая программа утверждена на 2016 / 2017 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена на  
2016-2017 учебный год в связи с изменением  
списка дополнительной литературы.

Протокол заседания кафедры № 2 от « 8 » сентября 2016г.

Заведующий кафедрой  
С.Маслов / Косовских С.В. /

Рабочая программа утверждена на 20\_\_ / 20\_\_ учебный год со следующими изменениями:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заведующий кафедрой  
\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

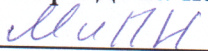
Рабочая программа составлена:

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению 43.03.01 «Сервис» ;
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Рабочую программу разработал:

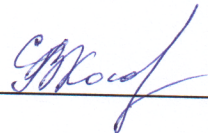
  
\_\_\_\_\_/Н.А.Шепелина/

Программа утверждена на заседании кафедры

  
\_\_\_\_\_

Протокол № 5 « 10 » декабря 2015 г.

Заведующий кафедрой

  
\_\_\_\_\_ /С.В.Косовских/

## **1 Место дисциплины в структуре ООП ВО:**

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» входит в базовую часть (Б1.Б.17) профессионального цикла подготовки бакалавра по направлению 43.03.01 «Сервис»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с формированием у студентов профессиональных компетенций в области организации и планирования деятельности предприятий сервиса и применять свои знания при решении профессиональных задач.

## **2. Цели и задачи дисциплины**

Целью освоения дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» является достижение следующих результатов образования:

- приобретение теоретических знаний и практических навыков для эффективной организации деятельности предприятий сервиса;
- получение теоретических знаний и практических навыков в области планирования деятельности предприятий сервиса;
- формирование компетенций, необходимых в профессиональной деятельности бакалавра по направлению «Сервис».

## **3 Требования к результатам освоения дисциплины:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

**знать:** основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; основы бизнес-планирования; основы эффективности принятия управленческих решений на предприятиях сервиса.

**уметь:** прогнозировать спрос и предложение на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятий сервиса.

**владеть:** умением обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.

Перечисленные результаты образования являются основой для формирования следующих компетенций:

### **Общекультурных**

способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);

способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);

### **Общепрофессиональных**

готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3).

### **Профессиональных**

готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);

готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2);

готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК-12).

## **4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

### **1. ОК – Общекультурные компетенции**

Индекс компетенции (ОК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
-------------------------	---

ОК-3	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать требования профессиональной этики и этикета.</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основами профессиональной этики и этикета.</li> </ul>
ОК-4	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оценивать психологические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей.</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.</li> </ul>

## 2.ПК- Профессиональные компетенции, ОПК – Общепрофессиональные компетенции

Индекс компетенции (ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОПК-3	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- виды информационного обслуживания, устройства для электронной обработки информации, основы программирования.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности.</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками работы информационными системами.</li> </ul>
ПК-1	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребителей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя.</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя.</li> </ul>
ПК-2	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса.</li> <li>- систему маркетинга, особенности продвижения услуг.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг;</li> <li>- определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг;</li> <li>- определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг;</li> </ul>



	качества услуг								
<b>T7</b>	Основы организации обслуживания потребителей	16	+	+	+	+	+	+	0,44
<b>T8</b>	Организация заработной платы на предприятиях сервиса	20	+	+	+	+	+	+	0,56
<b>T9</b>	Планирование деятельности предприятий сервиса	18	+	+	+	+	+	+	0,50
	Итого:	<b>144</b>	+	+	+	+	+	+	<b>4</b>

## 6 Тематическое планирование

### 6.1 Распределение учебных занятий по разделам

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов по видам учебных занятий		
		лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
<b>T1</b>	Организация и управление процессом оказания услуг	1	1	21
<b>T2</b>	Основы организации деятельности предприятий сервиса	1	2	21
<b>T3</b>	Классификация услуг и форм обслуживания	1	1	21
<b>T4</b>	Организация нормирования труда на предприятиях сервиса	1	2	22
<b>T5</b>	Организация заработной платы на предприятиях сервиса	1	2	21
<b>T6</b>	Планирование деятельности предприятий сервиса	1	2	22
<b>Итого</b>		<b>6</b>	<b>10</b>	<b>128</b>

### 6.2 Содержание лекционных занятий

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

Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса.



Структура процесса оказания услуг. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.

## **Тема 2 Основы организации деятельности предприятий сервиса**

Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.

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

## **Тема 3 Классификация услуг и форм обслуживания**

Материальные и нематериальные услуги. Классификация отраслей сферы услуг. Классификация групп услуг. Критерии классификации услуг. Классификация услуг по видам деятельности. Понятие формы обслуживания, Индивидуальное обслуживание, его элементы.

## **Тема 4 Организация нормирования труда на предприятиях сервиса**

Понятие нормирования труда. Виды норм труда. Классификация затрат рабочего времени. Методы нормирования труда. Методы изучения затрат рабочего времени.

## **Тема 5 Организация заработной платы на предприятиях сервиса**

Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса. Принципы и способы регулирования оплаты труда. Формы и системы оплаты труда. Премирование персонала, дополнительные начисления к заработной плате.

## **Тема 6 Планирование деятельности предприятий сервиса**

Основы внутрифирменного планирования. Планирование маркетинга. Планирование инвестиционной деятельности предприятия. Планирование объема производства и реализации услуг. Финансовый план предприятия. Планирование издержек предприятия сферы сервиса. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда.

### 6.3 Содержание практических занятий

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

1. Вопросы для осуждения (доклад)

#### Тема 2 Основы организации деятельности предприятий сервиса

1. Вопросы для осуждения (доклад)

#### Тема 3 Классификация услуг и форм обслуживания

1. Вопросы для осуждения (доклад)

#### Тема 4 Организация нормирования труда на предприятиях сервиса

1. Вопросы для осуждения (доклад)

#### Тема 5 Организация заработной платы на предприятиях сервиса

1. Вопросы для осуждения (доклад)

#### Тема 6 Планирование деятельности предприятий сервиса

1. Вопросы для осуждения (доклад)

### 6.4 Содержание самостоятельной работы студентов

Шифр СРС	Виды самостоятельной работы студентов (СРС)	Наименование содержание	Трудовая нагрузка, часы/з.е.	Виды контроля СРС
С1	Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса	С1.Т1 Организация и управление процессом оказания услуг	101/2,8	Опорный конспект глав учебника
		С1.Т2 Основы организации деятельности предприятий сервиса		
		С1.Т3 Классификация услуг и форм обслуживания		
		С1.Т4 Организация нормирования труда на предприятиях сервиса		
		С1.Т5 Организация заработной платы на предприятиях сервиса		
		С1.Т6 Планирование деятельности предприятий сервиса		
С2	Подготовка семинарам	С2.Т1 Организация и управление процессом оказания услуг	18/0,5	Подготовка докладов (выступление в ходе семинарских занятий)
		С2.Т2 Основы организации деятельности предприятий сервиса		

		C2.Т3 Классификация услуг и форм обслуживания		
		C2.Т4 Организация нормирования труда на предприятиях сервиса		
		C2.Т5 Организация заработной платы на предприятиях сервиса		
		C2.Т6 Планирование деятельности предприятий сервиса		
C3	Подготовка к промежуточной аттестации дисциплине по ( экзамен)	C3.Т1 Организация и управление процессом оказания услуг	9/0,2	Экзамен (Контрольный тест)
		C3.Т2 Основы организации деятельности предприятий сервиса		
		C3.Т3 Классификация услуг и форм обслуживания		
		C3.Т4 Организация нормирования труда на предприятиях сервиса		
		C3.Т5 Организация заработной платы на предприятиях сервиса		
		C3.Т6 Планирование деятельности предприятий сервиса		
		<b>Итого:</b>	<b>128/3,5</b>	

## 7 Фонд оценочных средств

### 7.1 Оценочные средства

#### Темы докладов:

1. Оценка эффективности деятельности предприятий сервиса.
2. Проблемы инвестиционной деятельности сервисных предприятий в условиях научно-технического прогресса.
3. Проблемы стратегического и внутрифирменного планирования в сервисе.
4. Проблемы формирования доходов и оценки уровня рентабельности предприятий сервиса.
5. Планирование маркетинговой деятельности предприятия сервиса.
6. Реклама и формирование спроса на услуги сферы сервиса.

7. Специфика организации использования финансовых ресурсов на предприятиях сервиса.

8. Специфика организации логистики сервисного предприятия.

9. Специфика оценки конкурентоспособности предприятия сервиса.

10. Ценовая политика на предприятиях сервиса.

11. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса предприятий сервиса.

12. Структура процесса оказания услуги на предприятиях сервиса.

13. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг.

14. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса

15. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект.

16. Предприятие сферы сервиса как производственная система.

17. Виды предприятий сферы сервиса.

18. Типы и методы организации выполнения услуг.

19. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.

20. Факторы, формирующие качество услуг и продукции в сфере сервиса.

21. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.

22. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса

23. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.

24. Инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса.

25. Планирование производственной программы предприятия сервиса.

26. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции на предприятии сервиса.

27. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции на предприятии сервиса.

28. Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса

29. Планирование фонда рабочего времени.

30. Планирование численности персонала предприятия сервиса.

### **Темы НИРС:**

1 Особенности развития сферы сервиса в России

2 Инвестиционная деятельность предприятий сервиса

## **7.2 Контрольные оценочные средства**

### **Промежуточная аттестация (экзамен)**

Завершающим этапом изучения дисциплины является экзамен.

Критериями успешной сдачи экзамена по дисциплине являются:

- усвоение теоретического материала;
- активное участие в практических занятиях; выполнение всех заданий в рамках самостоятельной работы студента; успешное выполнение тестовых заданий.

Целью итогового контроля знаний является комплексная оценка качества усвоения студентами теоретических знаний, уровня сформированности умений и навыков при освоении программы дисциплины за семестр.

По окончании изучения курса студенты обязаны сдать экзамен в строгом соответствии с учебным планом, а также утвержденной программой. Сроки проведения итогового контроля устанавливаются графиком учебного процесса.

Итоговый контроль проводится в объеме программы учебной дисциплины в устной (письменной) форме. При этом преподавателю на экзамене предоставляется право задавать студенту по программе курса дополнительные вопросы.

### **Критерии оценки знаний студентов на экзамене:**

1. «Отлично» - студент владеет знаниями предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину;

самостоятельно, в логической последовательности и исчерпывающе отвечает на все вопросы билета, подчеркивает при этом самое существенное, умеет анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал, выделять в нем главное; решает задачи повышенной сложности; хорошо знает основную литературу и знаком с дополнительно рекомендованной литературой;

2.«Хорошо» - студент владеет знаниями дисциплины почти в полном объеме программы (имеются пробелы знаний только в некоторых, особенно сложных разделах); самостоятельно и отчасти при наводящих вопросах дает полноценные ответы на вопросы билета; не всегда выделяет наиболее существенное, не допускает вместе с тем серьезных ошибок в ответах; умеет решать легкие и средней тяжести ситуационные задачи; знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой;

3.«Удовлетворительно» - студент владеет основным объемом знаний по дисциплине; проявляет затруднения в самостоятельных ответах, оперирует неточными формулировками; в процессе ответов допускаются ошибки по существу вопросов. Студент способен решать лишь наиболее легкие задачи, владеет только обязательным минимумом методов исследований.

4.«Неудовлетворительно» - студент не освоил обязательного минимума знаний предмета, не способен ответить на вопросы билета даже при дополнительных наводящих вопросах экзаменатора.

Оценивается качество устной и письменной речи при выставлении оценки.

### **Вопросы для экзамена:**

1. Понятие и структура производственного процесса.
2. Структура процесса оказания услуг.
3. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг.
4. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
5. Основные признаки предприятий сферы сервиса.

6. Виды предприятий сферы сервиса.
7. Типы и методы организации выполнения услуг.
8. Элементы организации труда на предприятиях сферы сервиса.
9. Задачи и функции организации труда предприятий сферы сервиса.
10. Формы разделения и кооперации труда на предприятии.
11. Классификация услуг и форм обслуживания.
12. Организация обслуживания рабочих мест.
13. Организация и нормирование труда на предприятиях сервиса.
14. Понятие и показатели качества услуг и продукции.
15. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.
16. Формы контроля качества услуг и продукции.
17. Принципы рациональной организации технического контроля.
18. Принципы организации оплаты труда предприятий сервиса.
19. Распределение коллективного заработка работников предприятий сервиса.
20. Понятие, принципы и методы внутрифирменного планирования.
21. Структура текущего плана предприятия сферы услуг.
22. Показатели оценки эффективности деятельности предприятий сервиса.
23. Разновидность бизнес-планов предприятий сервиса.
24. Структура бизнес-плана.
25. Задачи и функции бизнес-плана предприятия.
26. Показатели плана производства.
27. Показатели организационного плана.
28. Технология планирования на малом предприятии сервиса.
29. Признаки классификации издержек на выполнение услуг.
30. Структура калькуляционных статей затрат для предприятий сферы сервиса.
31. Факторный анализ себестоимости услуг, работ, продукции.

## 1 Тестовые задания:

1. Определение “производственный процесс - совокупность действий, в результате которых предмет труда превращается в готовое изделие” относится:

- а) к сфере материального производства;
- б) к сфере материального производства и услугам по изготовлению новых товаров;
- в) к сфере услуг;
- г) все ответы неверны;
- д) ко всем перечисленным.

2. Определение “производственный процесс - совокупность действий, в результате которых восстанавливаются потребительские качества и внешний вид изделия” относится:

- а) к сфере материального производства;
- б) к услугам пассажирского транспорта;
- в) к ремонтным услугам, услугам химчистки, прачечных;
- г) ко всем видам бытовых услуг;
- д) нет верного ответа.

3. Операция, в процессе которой происходит изменение форм, размеров, свойств материала, изделия, называется:

- а) технологической;
- б) вспомогательной;
- в) подготовительной;
- г) подготовительно-заключительной;
- д) нет верного ответа.

4. Объединение и установление рациональных взаимосвязей между цехами, участками, отдельными исполнителями для выполнения общей работы - это:

- а) кооперирование;
- б) концентрация;
- в) специализация;
- г) централизация;
- д) организация.

5. Период времени от момента запуска исходных материалов в производство до сдачи готового изделия на склад - это:

- а) трудоемкость изготовления изделия;
- б) технологический цикл изготовления изделия;
- в) длительность производственного цикла;
- г) время оказания услуги;



д) все ответы неверны.

6. 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.

7. Способ доведения услуги до потребителя - это:

а) форма обслуживания;

б) вид услуги;

в) один из показателей качества обслуживания;

г) один из показателей качества выполнения услуги;

д) все перечисленное.

8. Режим работы предприятия сферы услуг характеризует:

а) качество выполнения услуги;

б) качество обслуживания клиентов;

в) уровень организации обслуживания клиентов;

г) является одним из технико-экономических показателей деятельности предприятия;

д) все ответы верны.

9. Вежливое, внимательное и доброжелательное отношение работников сферы услуг к заказчикам - это:

а) этика обслуживания;

б) эстетика обслуживания;

в) один из элементов организации труда;

г) способ обслуживания клиента;

д) вопрос сформулирован некорректно.

10. Удельный вес заказов, выполненных срочно, в общем количестве заказов характеризует:

а) уровень организации обслуживания клиентов;

б) качество обслуживания клиентов;

в) степень прогрессивности форм обслуживания;

г) качество выполнения услуги;

д) является одним из технико-экономических показателей деятельности предприятия.

11. Совокупность условий, в которых происходит процесс общения работников сферы услуг с потребителями, - это:

- а) организация обслуживания;
- б) культура обслуживания;
- в) этика обслуживания;
- г) эстетика обслуживания;
- д) процесс оказания услуги.

12. Реклама выполняет функцию:

- а) социальную;
- б) экономическую;
- в) воспитательную;
- г) все вышеперечисленные;
- д) реклама никаких функций не выполняет.

13. Благоприятная обстановка и комфорт, создаваемые заказчику при получении услуги, способствующие улучшению настроения человека и оставляющие хорошее впечатление от посещения предприятия, - это:

- а) организация обслуживания;
- б) культура обслуживания;
- в) этика обслуживания;
- г) эстетика обслуживания;
- д) процесс оказания услуги

14. 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.

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

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

16. Взаимодействие человека с продукцией отражается в показателях качества:

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

17. 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.

18. 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.

19. По месту осуществления контрольных операций можно выделить следующие формы организации контроля:

- а) систематический и периодический;
- б) пооперационный и межоперационный;
- в) стационарный и летучий;
- г) сплошной и выборочный;
- д) все перечисленные.

20. 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.

21. По методам осуществления контрольных операций различают контроль:

- а) сплошной и выборочный;
- б) аналитический и автоматический;
- в) предварительный и финишный;
- г) визуальный и предварительный;
- д) нет верного ответа.

22. 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.

23. 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.

24. 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.

25. 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.

26. 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.

27. 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.

28. Комиссионная оплата - это:

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

29. «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.

30. Премия - это:

- а) стимулирующая надбавка к заработной плате;
- б) компенсирующая надбавка к заработной плате;
- в) переменная часть заработной платы, поощряющая более высокие результаты труда;
- г) постоянная часть заработной платы, поощряющая более высокие результаты труда;
- д) нет верного ответа.

31. Планирование деятельности фирмы - это:

- а) определение целей фирмы на перспективу;
- б) ресурсное обеспечение поставленных целей;
- в) контроль за выполнением поставленных целей;
- г) способы достижения целей;
- д) все вышеперечисленное.

32. 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.

33. 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.

34. 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.

35. 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.

36. Текущие (краткосрочные) планы - это планы:

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

37. 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.

38. 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.

39. 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.

40. Текущий план на предприятии разрабатывается:

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

41. Все показатели, используемые при планировании деятельности предприятия, можно разделить:

- а) на текущие и перспективные;
- б) тактические и стратегические;
- в) количественные и качественные;
- г) аналитические и расчетные;
- д) ни одна из перечисленных позиций не является верной.

42. Исходными данными для разработки текущего плана предприятия являются:

- а) результаты маркетинговых исследований;
- б) данные о производственных возможностях предприятия;
- в) нормативы использования ресурсов предприятия;
- г) данные перспективных планов предприятия;

д) все вышеперечисленное.

43. Что из перечисленного характеризует планируемые показатели деятельности предприятия:

выручки от реализации продукции (работ, услуг);	1) объем
рентабельность деятельности (продаж);	2)
рентабельность активов;	3)
заработной платы;	4) фонд
5) коэффициент текучести кадров;	б)
целодневные и внутрисменные потери рабочего времени;	7)
численность персонала;	8)
себестоимость продукции (работ, услуг);	9)
прибыль предприятия;	

10) структура затрат в себестоимости продукции (работ, услуг);

11) уровень квалификации персонала?

а) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11;

б) 1, 2, 4, 7, 8, 9;

в) 1, 2, 3, 5, 7, 8, 10;

г) 1, 3, 4, 7, 8, 9;

д) 1, 4, 7, 8, 9.

44. Производительность труда является:

а) количественным показателем деятельности предприятия;

б) качественным показателем деятельности предприятия;

в) показателем деятельности отдельного структурного подразделения;

г) текущим показателем деятельности

д) нет верного ответа.

45. Что из перечисленного не является целью маркетингового плана?

а) координация усилий всех участников для реализации

плана предприятия;

б) всесторонняя подготовка предприятия к реакции на изменения на рынке;

в) максимальное приспособление производства к требованиям рынка с целью эффективности его функционирования;

г) максимизация вероятности достижения конечных целей предприятия;

д) все перечисленное является целями плана маркетинга.

46. Какого конкурентного преимущества позволяет достичь стратегия снижения себестоимости продукции?



а) возможность увеличения резервов при повышении цен на сырье, материалы, комплектующие изделия и полуфабрикаты;

б) сокращение числа конкурентов путем ужесточения условий вхождения в отрасль за счет наличия сформировавшихся предпочтений потребителей;

в) хорошие условия для создания имиджа фирмы, заботящейся о потребностях покупателей;

г) возможность получения сверхприбыли за счет монопольно устанавливаемых цен;

д) высокая заинтересованность потребителей в приобретении продукции.

47. Какого конкурентного преимущества позволяет достичь стратегия ориентации на потребность рынка?

а) возможность увеличения резервов при повышении цен на сырье, материалы, комплектующие изделия и полуфабрикаты;

б) сокращение числа конкурентов путем ужесточения условий вхождения в отрасль за счет наличия сформировавшихся предпочтений потребителей;

в) хорошие условия для создания имиджа фирмы, заботящейся о потребностях покупателей;

г) возможность получения сверхприбыли за счет монопольно устанавливаемых цен;

д) высокая заинтересованность потребителей в приобретении продукции.

48. Какого конкурентного преимущества позволяет достичь стратегия сегментирования рынка?

а) возможность увеличения резервов при повышении цен на сырье, материалы, комплектующие изделия и полуфабрикаты;

б) сокращение числа конкурентов путем ужесточения условий вхождения в отрасль за счет наличия сформировавшихся предпочтений потребителей;

в) хорошие условия для создания имиджа фирмы, заботящейся о потребностях покупателей;

г) возможность получения сверхприбыли за счет монопольно устанавливаемых цен;

д) высокая заинтересованность потребителей в приобретении продукции.

49. Какого конкурентного преимущества позволяет достичь стратегия внедрения новшеств?

а) возможность увеличения резервов при повышении цен на сырье, материалы, комплектующие изделия и полуфабрикаты;

б) сокращение числа конкурентов путем ужесточения условий вхождения в отрасль за счет наличия сформировавшихся предпочтений потребителей;

в) хорошие условия для создания имиджа фирмы, заботящейся о потребностях покупателей;

г) возможность получения сверхприбыли за счет монопольно устанавливаемых цен;

д) высокая заинтересованность потребителей в приобретении продукции.

50. Основной задачей плана реализации продукции, работ, услуг является:

а) определение прибыли предприятия на определенных сегментах рынка;

б) установление оптимального соотношения между потребностями рынка в области конкретных видов продукции, работ, услуг и производственными возможностями предприятия;

в) определение объемов реализации на новых рынках предприятия;

г) определение объемов продукции, работ, услуг предприятия в натуральных измерителях;

д) все ответы верны.

51. Для каких разделов текущего плана предприятия план реализации продукции, работ, услуг служит исходной базой?

а) плана производства;

б) финансового плана;

в) инвестиционного плана;

г) плана производства и финансового плана;

д) плана производства и инвестиционного плана;

е) плана производства, инвестиционного плана и финансового плана.

52. Что является исходной базой при расчете плана реализации продукции?

а) потребности рынка в продукции (услугах) предприятия;

б) прогноз продаж с учетом уровня спроса;

в) способы продвижения продукции (работ, услуг) и методы стимулирования спроса;

г) определенные сегменты рынка;

д) все перечисленное.

53. Какие измерители используются при планировании объемов реализации?

а) стоимостные;

б) трудовые;

в) натуральные;

г) условно-натуральные;

д) все перечисленные измерители;

е) стоимостные и трудовые;

- ж) стоимостные и натуральные;
- з) трудовые и условно-натуральные.

54. Из перечисленного показателем плана реализации продукции, работ, услуг является:

- а) объем выпуска продукции (работ, услуг);
- б) номенклатура и ассортимент продукции (работ, услуг);
- в) валовая продукция;
- г) товарная продукция;
- д) валовый оборот.

55. Какие из перечисленных показателей используются при планировании реализации продукции, работ, услуг предприятиями, оказывающими производственные виды услуг?

- а) валовой оборот;
- б) выручка от продукции;
- в) товарная продукция;
- г) чистая продукция;
- д) все перечисленные показатели

56. Что из перечисленного является результатом разработки плана реализации продукции, работ, услуг?

- а) сегментация рынка;
- б) прогноз развития рынка;
- в) структура ассортимента продукции (работ, услуг);
- г) способы продвижения продукции (работ, услуг) на рынок;
- д) производственная программа предприятия.

57. Какие из перечисленных показателей используются при планировании производственной программы предприятия?

- а) натуральные;
- б) стоимостные;
- в) условно-натуральные;
- г) трудовые;
- д) все перечисленные.

58. По списочному и явочному составу целесообразно планировать:

- а) численность рабочих основного производства;
- б) численность и основных, и вспомогательных рабочих;
- в) численность руководителей, специалистов, служащих;
- г) численность всего персонала предприятия;

д) такого деления численности персонала не существует.

59. Согласно инструкции о составе фонда заработной платы в него включается:

- а) оплата за фактически отработанное время;
- б) оплата за неотработанное время;
- в) единовременные поощрительные выплаты;
- г) выплата на питание, жилье, топливо;
- д) все вышеперечисленное.

60. Себестоимость продукции - это:

- а) текущие затраты на производство;
- б) капитальные затраты;
- в) выраженные в денежной форме затраты предприятия на производство и реализацию продукции;
- г) затраты на сырье, материалы, заработную плату работающих;
- д) затраты на оборудование.

61. На снижение себестоимости влияют следующие факторы:

- а) улучшение использования природных ресурсов;
- б) повышение технического уровня производства;
- в) улучшение структуры производственной продукции;
- г) изменение размещения производства;
- д) все вышеперечисленное.

62. К переменным расходам относятся:

- а) материальные затраты;
- б) расходы на реализацию продукции;
- в) амортизационные отчисления;
- г) заработная плата вспомогательных рабочих;
- д) административные и управленческие расходы.

63. Основным показателем финансового плана является:

- а) себестоимость продукции, работ, услуг;
- б) ликвидность предприятия;
- в) рентабельность производства;
- г) прибыль предприятия;
- д) критический объем реализации продукции (работ, услуг).

64. Основными задачами при планировании прибыли предприятия являются:

- а) определение балансовой прибыли предприятия, являющейся объектом налогообложения;

б) расчет минимального объема реализации отдельных видов продукции (работ, услуг);

в) расчет чистой прибыли предприятия, остающейся в распоряжении предприятия;

г) определение размеров прибыли, направляемой на формирование специальных фондов предприятия и на увеличение фонда потребления;

д) все перечисленные.

65. Налогооблагаемая прибыль - это:

а) сумма прибыли (убытка) от реализации продукции (работ, услуг);

б) сумма прибыли от реализации продукции (работ, услуг), от реализации основных фондов, от реализации иного имущества предприятия и доходов (расходов) от внереализационных операций;

в) прибыль предприятия, уменьшенная на сумму убытков, полученных предприятием в результате производственной и коммерческой деятельности;

г) прибыль, уменьшенная на сумму рентных платежей, доходов, дивидендов, процентов от ценных бумаг, доходов от долевого участия, отчислений в резервные и другие аналогичные фонды;

д) ни одно из предложенных определений не является определением налогооблагаемой прибыли.

66. Отношение прибыли к себестоимости продукции (работ, услуг) - это:

а) рентабельность продаж;

б) рентабельность валовой прибыли;

в) рентабельность производства;

г) рентабельность использования ресурсов предприятия;

д) рентабельность операционной прибыли.

## 8 Образовательные технологии

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Активные и интерактивные методы и формы обучения	Трудоемкость, часы (кол-во часов по разделу (теме) отводимое на занятия в интерактивной форме)
<b>T1</b>	Организация и управление процессом оказания услуг	Опережающая самостоятельная работа	0,5
<b>T2</b>	Основы организации деятельности предприятий сервиса	Проблемная лекция	0,5

<b>Т3</b>	Классификация услуг и форм обслуживания	Поисковый метод	1
<b>Т4</b>	Организация нормирования труда на предприятиях сервиса	Проблемная лекция ,Метод Case-study	1
<b>Т5</b>	Организация заработной платы на предприятиях сервиса	Обучение на основе опыта, семинар-диспут, лекция провокация	1
<b>Т6</b>	Планирование деятельности предприятий сервиса	Метод проектов, Метод Case-study	1
Итого:			31,2%
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий %			

## **9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:**

### **9.1 Основная литература:**

1. М. В. Виноградова, З. И. Панина. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие. 8-е изд. – М: Дашков и Ко, 2013. – 448с.

2. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О.Н.Гукова. – М.:Форум, 2012. – 160с.

3. Казакевич Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие. - СПб: ИЦ Интермедия, 2013. – 186 с. - режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/>

## **10. Материально - техническое обеспечение дисциплины:**

1. Применение мультимедийной технологии