

1. НАИМЕНОВАНИЕ И ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

Учебная дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» изучается обучающимися, осваивающими образовательную программу «Сервис в индустрии моды и красоты», в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 08.06.2017 г. № 514 (ФГОС ВО 3++).

Учебная дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» является одной из важнейших дисциплин в структуре социально-гуманитарного, технического и профессионального знания. Она является теоретической и практической базой для изучения видов деятельности в индустрии моды и красоты для будущего специалиста по организации постпродажного обслуживания и сервиса.

Цели освоения дисциплины: формирование у студентов системы знаний в области экономики и организации деятельности предприятий сервиса, а также формирование навыков планирования деятельности предприятий сервиса.

Задачи дисциплины: овладение студентами системой ценностных установок и знаний, включающих в себя факты, мнения, понятия, представления, теории, принципы, концепции, значимые связи и идеи экономики предприятий сервиса, прогнозировании спроса и предложения на услуги, планирования издержек и финансовых результатов деятельности предприятий сервиса, планирования деятельности предприятий сервиса.

Изучение учебной дисциплины направлено на подготовку обучающихся к осуществлению деятельности по организации постпродажного обслуживания и сервиса в соответствии с профессиональным стандартом "Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса", утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31.10.2014 г. N 864н, выполнению обобщенной трудовой функции «организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела) (код В), выполнению трудовой функции "организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции (код В/01.6), "разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса (код В/02.6).

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

В результате обучения по дисциплине обучающиеся должны овладеть следующими компетенциями:

УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		Код результата обучения
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знать	методы развития персонала, теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач на предприятиях сервиса;	УК-6 – 31
		принципы организации услуг в условиях смены требований государства и потребителя предприятий сервиса;	УК-6 – 32
	Уметь	применять методы организации взаимодействия в группе с учетом социально-культурных особенностей общения для решения управленческих задач;	УК-6 – У1

		проводить исследования рынка для организации продвижения услуг, определения стратегии потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг на предприятиях сервиса;	УК-6 – У2
	Владеть	приемами организации деятельности трудовых коллективов при использовании в практической деятельности организаций информации из внешних и внутренних источников;	УК-6 – В1
		методикой организации деятельности предприятий сервиса на основе выбора оборудования и технических средств с учетом требований государства и потребителя для реализации услуг и товаров индустрии моды и красоты;	УК-6 – В2
ОПК- 2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Знать	основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса;	ОПК-2 – 31
		технологии предпринимательской деятельности, распределение доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности;	ОПК-2 – 32
	Уметь	прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса;	ОПК-2 – У1
		составлять краткосрочные планы сервисной деятельности, формулировать цели, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах предприятия сервиса;	ОПК-2 – У2
	Владеть	приемами предоставления услуг потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, планирования деятельности предприятия сервиса, навыками менеджмента в сервисе;	ОПК-2 – В1
		методами разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;	ОПК-2 – В2

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

Б1.О.24 «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» является дисциплиной обязательной части Блока 1 учебного плана и изучается обучающимися третьего курса в пятом семестре очной формы обучения (полный срок обучения).

3.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Темы дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» связаны с соответствующими темами дисциплин «Безопасность в сервисе», «Сервисная деятельность», «Технические средства предприятий сервиса», что способствует более плодотворной работе студентов над творческими проектами.

3.2. Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Результаты освоения дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» являются базой для прохождения производственной практики.

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств обеспечивается чтением лекций, проведением семинарских занятий, содержание которых разработано на основе результатов научных исследований, проводимых Институтом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств обеспечивается чтением

интерактивных лекций по 1,4,5,7 темам, проведением практических занятий по темам 2,3,7.

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

Дисциплина предполагает изучение 7 тем.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачётных единиц (180 часов).

№	Форма обучения	семестр	Общая трудоемкость		В том числе контактная работа с преподавателем				сам. работа	вид контроля
			в з.е.	в часах	всего	лекции	семинары, ПЗ	кур.раб/контр. раб		
1	Очная	5	5	180	90	30	60		90	Зачёт с оценкой
2	Очно-заочная	7	5	180	60	20	40		120	Зачёт с оценкой
3	Заочная	6	4	144	16	6	10		128	
		7	1	36					32	Зачет с оценкой (4 часа)

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)			контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
			занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
5 семестр								
Тема 1. Организация деятельности предприятий сервиса	24	12	4	8			12	УК-6 – 31 УК-6 – 32 ОПК-2 – 31 ОПК-2 – 32
Тема 2. Организация основного производства и производственной инфраструктуры на предприятиях сферы сервиса	24	12	4	8			12	УК-6 – 31 УК-6 – 32 УК-6 – У1 УК-6 – У2 ОПК-2 – 31 ОПК-2 – 32 ОПК-2 – У1 ОПК-2 – У2
Тема 3. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса.	24	12	4	8			12	УК-6 – 31 УК-6 – 32 УК-6 – У1 УК-6 – У2 ОПК-2 – 31 ОПК-2 – 32 ОПК-2 – У1 ОПК-2 – У2
Тема 4. Планирование деятельности предприятий сервиса	26	14	6	8			12	УК-6 – 31 УК-6 – 32 УК-6 – У1 УК-6 – У2 УК-6 – В1

								УК-6 – В2 ОПК-2 – 31 ОПК-2 – 32 ОПК-2 – У1 ОПК-2 – У2 ОПК-2 – В1 ОПК-2 – В2
Тема 5. Ценовая политика предприятий сервиса	24	12	4	8			12	УК-6 – 31 УК-6 – 32 УК-6 – У1 УК-6 – У2 УК-6 – В1 УК-6 – В2 ОПК-2 – 31 ОПК-2 – 32 ОПК-2 – У1 ОПК-2 – У2 ОПК-2 – В1 ОПК-2 – В2
Тема 6. Планирование издержек предприятия сферы сервиса	24	12	4	8			12	УК-6 – 31 УК-6 – 32 УК-6 – У1 УК-6 – У2 УК-6 – В1 УК-6 – В2 ОПК-2 – 31 ОПК-2 – 32 ОПК-2 – У1 ОПК-2 – У2 ОПК-2 – В1 ОПК-2 – В2
Тема 7. Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг	24	12	4	8			12	УК-6 – 31 УК-6 – 32 УК-6 – У1 УК-6 – У2 УК-6 – В1 УК-6 – В2 ОПК-2 – 31 ОПК-2 – 32 ОПК-2 – У1 ОПК-2 – У2 ОПК-2 – В1 ОПК-2 – В2
Зачет с оценкой	10						4	6
Итого	180	86	30	56			4	90

Очно-заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)			контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
			занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
7 семестр								
Тема 1. Организация деятельности предприятий сервиса	22	6	2	4			16	УК-6 – 31 УК-6 – 32 ОПК-2 – 31 ОПК-2 – 32
Тема 2. Организация основного производства и производственной	22	6	2	4			16	УК-6 – 31 УК-6 – 32 УК-6 – У1 УК-6 – У2

инфраструктуры на предприятиях сферы сервиса								ОПК-2 – 31 ОПК-2 – 32 ОПК-2 – У1 ОПК-2 – У2
Тема 3. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса.	22	6	2	4			16	УК-6 – 31 УК-6 – 32 УК-6 – У1 УК-6 – У2 ОПК-2 – 31 ОПК-2 – 32 ОПК-2 – У1 ОПК-2 – У2
Тема 4. Планирование деятельности предприятий сервиса	28	10	4	6			18	УК-6 – 31 УК-6 – 32 УК-6 – У1 УК-6 – У2 УК-6 – В1 УК-6 – В2 ОПК-2 – 31 ОПК-2 – 32 ОПК-2 – У1 ОПК-2 – У2 ОПК-2 – В1 ОПК-2 – В2
Тема 5. Ценовая политика предприятий сервиса	26	10	4	6			16	УК-6 – 31 УК-6 – 32 УК-6 – У1 УК-6 – У2 УК-6 – В1 УК-6 – В2 ОПК-2 – 31 ОПК-2 – 32 ОПК-2 – У1 ОПК-2 – У2 ОПК-2 – В1 ОПК-2 – В2
Тема 6. Планирование издержек предприятия сферы сервиса	26	10	4	6			16	УК-6 – 31 УК-6 – 32 УК-6 – У1 УК-6 – У2 УК-6 – В1 УК-6 – В2 ОПК-2 – 31 ОПК-2 – 32 ОПК-2 – У1 ОПК-2 – У2 ОПК-2 – В1 ОПК-2 – В2
Тема 7. Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг	24	8	2	6			16	УК-6 – 31 УК-6 – 32 УК-6 – У1 УК-6 – У2 УК-6 – В1 УК-6 – В2 ОПК-2 – 31 ОПК-2 – 32 ОПК-2 – У1 ОПК-2 – У2 ОПК-2 – В1 ОПК-2 – В2
Зачет с оценкой	10						4	6
Итого	180	56	20	36			4	120

Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)			контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
			занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
6 семестр								
Тема 1. Организация деятельности предприятий сервиса	20	2	2				18	УК-6 – 31 УК-6 – 32 ОПК-2 – 31 ОПК-2 – 32
Тема 2. Организация основного производства и производственной инфраструктуры на предприятиях сферы сервиса	20	2		2			18	УК-6 – 31 УК-6 – 32 УК-6 – У1 УК-6 – У2 ОПК-2 – 31 ОПК-2 – 32 ОПК-2 – У1 ОПК-2 – У2
Тема 3. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса.	20	2		2			18	УК-6 – 31 УК-6 – 32 УК-6 – У1 УК-6 – У2 ОПК-2 – 31 ОПК-2 – 32 ОПК-2 – У1 ОПК-2 – У2
Тема 4. Планирование деятельности предприятий сервиса	24	4	2	2			20	УК-6 – 31 УК-6 – 32 УК-6 – У1 УК-6 – У2 УК-6 – В1 УК-6 – В2 ОПК-2 – 31 ОПК-2 – 32 ОПК-2 – У1 ОПК-2 – У2 ОПК-2 – В1 ОПК-2 – В2
Тема 5. Ценовая политика предприятий сервиса	20	2		2			18	УК-6 – 31 УК-6 – 32 УК-6 – У1 УК-6 – У2 УК-6 – В1 УК-6 – В2 ОПК-2 – 31 ОПК-2 – 32 ОПК-2 – У1 ОПК-2 – У2 ОПК-2 – В1 ОПК-2 – В2
Тема 6. Планирование издержек предприятия сферы сервиса	20	2	2				18	УК-6 – 31 УК-6 – 32 УК-6 – У1 УК-6 – У2

								УК-6 – В1 УК-6 – В2 ОПК-2 – В1 ОПК-2 – В2 ОПК-2 – У1 ОПК-2 – У2 ОПК-2 – В1 ОПК-2 – В2
Тема 7. Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг	20	2		2			18	УК-6 – В1 УК-6 – В2 УК-6 – У1 УК-6 – У2 УК-6 – В1 УК-6 – В2 ОПК-2 – В1 ОПК-2 – В2 ОПК-2 – У1 ОПК-2 – У2 ОПК-2 – В1 ОПК-2 – В2
Всего за семестр	144	16	6	10			128	
7 семестр								
Зачет с оценкой	36						4	32
Всего за семестр	36						4	32
Итого	180	16	6	10			4	160

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ).

Тема 1. Организация деятельности предприятий сервиса.

Нормативно-правовая база организации деятельности предприятий сервиса. Понятие и структура производственного процесса. Структура процесса оказания услуги. Особенности организации деятельности предприятий сервиса. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятия.

Тема 2. Организация основного производства и производственной инфраструктуры на предприятиях сферы сервиса.

Типы и методы организации выполнения услуг. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса. Показатели оценки уровня организации основного производства. Организация контроля качества услуг и продукции. Организация обслуживания потребителей.

Тема 3. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса.

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

Тема 4. Планирование деятельности предприятий сервиса.

Основы внутрифирменного планирования. Принципы и методы планирования. Структура текущего плана предприятия сферы услуг. Планирование маркетинга. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса. Структура и порядок разработки плана реализации услуг. Планирование производственной программы предприятия. Производственная мощность предприятия. Обеспечение процесса планирования по структурным подразделениям

Тема 5. Ценовая политика предприятий сервиса.

Сущность методов ценообразования. Принципы и стратегия ценообразования в рыночной экономике. Классификация методов ценообразования в сервисе. Политика ценообразования на предприятиях сервиса. Алгоритм ценообразования.

Тема 6. Планирование издержек предприятия сферы сервиса.

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

Тема 7. Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг.

Задачи и функции бизнес-плана предприятия. Характеристика разделов бизнес-плана предприятия сферы сервиса. Прибыль предприятия и ее распределение. Финансовый план предприятия. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда.

5.1. Планы семинарских, практических, лабораторных занятий

Тема. Организация деятельности предприятий сервиса

1. Организации и планирование в рыночной экономике.
2. Особенности организации деятельности предприятий сервиса.

Тема. Организация основного производства и производственной инфраструктуры на предприятиях сферы сервиса

1. Типы и методы организации выполнения услуг.
2. Оценка уровня организации основного производства.
3. Организация контроля качества услуг и продукции.

Тема. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса

1. Принципы и способы регулирования оплаты труда.
2. Формы и системы оплаты труда.

Тема. Планирование деятельности предприятий сервиса

1. Принципы планирования.
2. Анализ особенностей планирования в сервисе.
3. Предпринимательские риски.

Тема. Ценовая политика предприятий сервиса

1. Сущность метода ценообразования.
2. Сущность ценообразования в сервисе.
3. Анализ методов ценообразования в сервисе.
4. Политика ценообразования на предприятиях сервиса.

Тема. Планирование издержек предприятия сферы сервиса

1. Классификация издержек на выполнение услуг.
2. Состав затрат, включенных в плановую себестоимость продукции, работ, услуг.

3. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции.

4. Влияние социальной политики государства на планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.

Тема. Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг

1. Задачи и функции бизнес-плана предприятия.
2. Разделы бизнес-плана.
3. Финансовый план предприятия.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Одним из основных видов деятельности студента является самостоятельная работа, которая включает в себя изучение лекционного материала, учебников и учебных пособий, первоисточников, подготовку сообщений, выступления на групповых занятиях, выполнение практических заданий. Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей студентов. Время и место самостоятельной работы выбираются студентами по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя. Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения программы, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочных занятий. Затем – приступить к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном программой. Получив представление об основном содержании раздела, темы, необходимо изучить материал с помощью учебника. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела и включенных в него тем. Затем полезно изучить выдержки из первоисточников. При желании можно составить их краткий конспект. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Для более полной реализации цели, поставленной при изучении тем самостоятельно, студентам необходимы сведения об особенностях организации самостоятельной работы; требованиям, предъявляемым к ней; а также возможным формам и содержанию контроля и качества выполняемой самостоятельной работы. Самостоятельная работа студента в рамках действующего учебного плана по реализуемым образовательным программам различных форм обучения предполагает самостоятельную работу по данной учебной дисциплине, включенной в учебный план. Объем самостоятельной работы (в часах) по рассматриваемой учебной дисциплине определен учебным планом.

В ходе самостоятельной работы студент должен:

- освоить теоретический материал по изучаемой дисциплине (отдельные темы, отдельные вопросы тем, отдельные положения и т. д.);
- применить полученные знания и навыки для выполнения практических заданий.

Студент, приступающий к изучению данной учебной дисциплины, получает информацию обо всех формах самостоятельной работы по курсу с выделением обязательной самостоятельной работы и контролируемой самостоятельной работы, в том числе по выбору. Задания для самостоятельной работы студента должны быть четко сформулированы, разграничены по темам изучаемой дисциплины, и их объем должен быть определен часами, отведенными в учебной программе.

Самостоятельная работа студентов должна включать:

- подготовку к аудиторным занятиям (лекциям, лабораторно-практическим);
- поиск (подбор) и изучение литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- самостоятельную работу над отдельными темами учебной дисциплины в соответствии с тематическим планом;
- домашнее задание, предусматривающее завершение практических аудиторных работ;
- подготовку к зачету или экзамену;
- работу в студенческих научных обществах, кружках, семинарах и т.д.;
- участие в научной и научно-методической работе кафедры, факультета;
- участие в научных и научно-практических конференциях, семинарах.

6.1. Задания для углубления и закрепления приобретенных знаний

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6 – 31	Перечень вопросов 1. Нормативно-правовая база организации деятельности предприятий сервиса. 2. Понятие и структура производственного процесса. 3. Структура процесса оказания услуги. 4. Особенности организации деятельности предприятий сервиса.
	УК-6 – 32	Перечень вопросов 1. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. 2. Виды предприятий сферы сервиса. 3. Структура предприятия. 4. Типы и методы организации выполнения услуг.
ОПК- 2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2 – 31	Перечень вопросов 1. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса. 2. Показатели оценки уровня организации основного производства. 3. Организация контроля качества услуг и продукции. 4. Организация обслуживания потребителей
	ОПК-2 – 32	Перечень вопросов 1. Принципы и способы регулирования оплаты труда. 2. Содержание тарифной сетки. 3. Формы и системы оплаты труда. 4. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате.

6.2. Задания, направленные на формирование профессиональных умений

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6 – У1	Перечень вопросов 1. Специализация как формы организации производственного процесса. 2. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени. 3. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий объект. 4. Структура предприятия 5. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса.
	УК-6 – У2	Перечень вопросов 1. Виды предприятий сферы сервиса. 2. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса. 3. Принципы и способы регулирования оплаты труда. 4. Формы и системы оплаты труда. 5. Структура текущего плана предприятия сферы услуг.
ОПК- 2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2 – У1	Перечень вопросов 1. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия. 2. Планирование производственной программы предприятия сервиса. 3. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции. 4. Планирование фонда рабочего времени.

		5. Планирование численности персонала.
	ОПК-2 – У2	<p align="center">Перечень вопросов</p> <p>1. Планирование фонда заработной платы.</p> <p>2. Бизнес- план предприятий сервиса.</p> <p>3. Финансовый план предприятия.</p> <p>4. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сервиса.</p> <p>5. Кооперирование как формы организации производственного процесса.</p>

6.3. Задания, направленные на формирование профессиональных навыков

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6 – В1	<p align="center">Практические задания</p> <p>1. Сформулируйте основные особенности организации деятельности предприятий сервиса.</p> <p>2. На основе работы с текстами лекций, основной и дополнительной литературой изучите специфику экономической деятельности предприятий сервиса. Дайте характеристику основных и оборотных фондов предприятий сервиса. Приведите примеры.</p> <p>3. Рассмотрите состав и классификация затрат предприятия сервиса. Проанализируйте, какие затраты относятся к постоянным и переменным. Приведите примеры постоянных и переменных затрат на предприятиях сервиса.</p>
	УК-6 – В2	<p align="center">Практические задания</p> <p>1. Опишите методы ценообразования в сервисе. Как осуществляется выбор метода ценообразования?</p> <p>2. Охарактеризуйте методы планирования деятельности предприятий сервиса. Назовите особенности этих методов. Приведите примеры применения этих методов.</p> <p>3. Опишите порядок и последовательность разработки планов предприятия сервиса.</p>
ОПК- 2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2 – В1	<p align="center">Практические задания</p> <p>1. Рассмотрите экономические показатели функционирования предприятий сервиса. Дайте понятие прибыли и рентабельности предприятий сервиса.</p> <p>2. Сформулируйте понятие и основные задачи планирования деятельности предприятий сервиса. В чем отличие прогнозирования от планирования.</p> <p>3. Определение порога рентабельности. Создайте в Excel таблицу следующего вида, введя вместо «?» соответствующие данные:</p>
	ОПК-2 – В2	<p align="center">Практические задания</p> <p>1. Сформулируйте основные особенности организации деятельности предприятий сервиса.</p> <p>2. На основе работы с текстами лекций, основной и дополнительной литературой изучите специфику экономической деятельности предприятий сервиса. Дайте характеристику основных и оборотных фондов предприятий сервиса. Приведите примеры.</p> <p>3. Рассмотрите состав и классификация затрат предприятия сервиса. Проанализируйте, какие затраты относятся к постоянным и переменным. Приведите примеры постоянных и переменных затрат на предприятиях сервиса.</p>

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Паспорт фонда оценочных средств

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		ФОС для текущего контроля	ФОС для промежуточной аттестации
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знать	методы развития персонала, теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач на предприятиях сервиса; УК-6 – 31	Устный опрос	Вопросы к зачету с оценкой
		принципы организации услуг в условиях смены требований государства и потребителя предприятий сервиса; УК-6 – 32		
	Уметь	применять методы организации взаимодействия в группе с учетом социально-культурных особенностей общения для решения управленческих задач; УК-6 – У1 проводить исследования рынка для организации продвижение услуг, определения стратегии потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг на предприятиях сервиса; УК-6 – У2	Реферат	Вопросы к зачету с оценкой
	Владеть	приемами организации деятельности трудовых коллективов при использовании в практической деятельности организаций информации из внешних и внутренних источников; УК-6 – В1 методикой организации деятельности предприятий сервиса на основе выбора оборудования и технических средств с учетом требований государства и потребителя для реализации услуг и товаров индустрии моды и красоты; УК-6 – В2	Практические задания	Практические задания к зачету с оценкой
ОПК- 2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Знать	основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; ОПК-2 – 31	Устный опрос	Вопросы к зачету с оценкой
технологии предпринимательской деятельности, распределение доходов, экономические и				

		правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности; ОПК-2 – 32		
	Уметь	прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса; ОПК-2 – У1	Реферат	Вопросы к зачету с оценкой
		составлять краткосрочные планы сервисной деятельности, формулировать цели, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах предприятия сервиса; ОПК-2 – У2		
	Владеть	приемами предоставления услуг потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, планирования деятельности предприятия сервиса, навыками менеджмента в сервисе; ОПК-2 – В1	Практические задания	Вопросы к зачету с оценкой
		методами разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя; ОПК-2 – В2		

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		Критерии оценивания результатов обучения			
			2	3	4	5
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знать	методы развития персонала, теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач на предприятиях сервиса; УК-6 – 31	Не знает	Частично знает	Знает	Отлично знает
		принципы организации услуг в условиях смены требований государства и потребителя предприятий сервиса; УК-6 – 32				
	Уметь	применять методы организации взаимодействия в группе с учетом социально-культурных особенностей общения	Не умеет	Частично умеет	Умеет	Свободно умеет

		для решения управленческих задач; УК-6 – У1				
		проводить исследования рынка для организации продвижения услуг, определения стратегии потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг на предприятиях сервиса; УК-6 – У2				
	Владеть	приемами организации деятельности трудовых коллективов при использовании в практической деятельности организаций информации из внешних и внутренних источников; УК-6 – В1	Не владеет	Частично владеет	Владеет	Свободно владеет
		методикой организации деятельности предприятий сервиса на основе выбора оборудования и технических средств с учетом требований государства и потребителя для реализации услуг и товаров индустрии моды и красоты; УК-6 – В2				
ОПК- 2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Знать	основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; ОПК-2 – 31	Не знает	Частично знает	Знает	Отлично знает
		технологии предпринимательской деятельности, распределение доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности; ОПК-2 – 32				
	Уметь	прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса; ОПК-2 – У1	Не умеет	Частично умеет	Умеет	Свободно умеет
	составлять краткосрочные планы сервисной деятельности, формулировать цели,					

		ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах предприятия сервиса; ОПК-2 – У2				
	Владеть	приемами предоставления услуг потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, планирования деятельности предприятия сервиса, навыками менеджмента в сервисе; ОПК-2 – В1	Не владеет	Частично владеет	Владеет	Свободно владеет
		методами разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя; ОПК-2 – В2				

7.1. ФОС для проведения текущего контроля.

7.1.1. Задания для оценки знаний

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6 – 31	Вопросы для устного опроса 1. Нормативно-правовая база организации деятельности предприятий сервиса. 2. Понятие и структура производственного процесса. 3. Структура процесса оказания услуги. 4. Особенности организации деятельности предприятий сервиса. 5. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. 6. Виды предприятий сферы сервиса. 7. Структура предприятия. 8. Типы и методы организации выполнения услуг.
	УК-6 – 32	Вопросы для устного опроса 1. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса. 2. Показатели оценки уровня организации основного производства. 3. Организация контроля качества услуг и продукции. 4. Организация обслуживания потребителей 5. Принципы и способы регулирования оплаты труда. 6. Содержание тарифной сетки. 7. Формы и системы оплаты труда. 8. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате.
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2 – 31	Вопросы для устного опроса 1. Основы внутрифирменного планирования. 2. Принципы и методы планирования. 3. Структура текущего плана предприятия сферы услуг. 4. Планирование маркетинга. 5. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса. 6. Структура и порядок разработки плана реализации услуг.

		7. Планирование производственной программы предприятия. 8. Производственная мощность предприятия.
	ОПК-2 – 32	Вопросы для устного опроса 1. Обеспечение процесса планирования по структурным подразделениям. 2. Сущность методов ценообразования. 3. Принципы и стратегия ценообразования в рыночной экономике. 4. Классификация методов ценообразования в сервисе. 5. Политика ценообразования на предприятиях сервиса. 6. Алгоритм ценообразования. 7. Классификация издержек на выполнение услуг. 8. Состав затрат, включенных в плановую себестоимость продукции, работ, услуг.

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Отлично	Обучающийся полно и аргументировано отвечает на вопросы, обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры, излагает материал последовательно и правильно
Хорошо	Обучающийся дает правильные ответы на вопросы, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения
Удовлетворительно	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений заданных вопросов, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил, не умеет достаточно обосновать свои суждения и привести примеры, излагает материал непоследовательно и допускает ошибки
Неудовлетворительно	Обучающийся обнаруживает незнание ответа на вопросы, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал

7.1.2. Задания для оценки умений

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6 – У1	Темы рефератов 1. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции 2. Смета затрат на производство. 3. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции. 4. Задачи и функции бизнес-плана предприятия. 5. Характеристика разделов бизнес-плана предприятия сферы сервиса. 6. Прибыль предприятия и ее распределение. 7. Финансовый план предприятия. 8. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда.
	УК-6 – У2	Темы рефератов 1. Планирование фонда рабочего времени 2. Планирование численности персонала 3. Состав средств на оплату труда 4. Планирование фонда заработной платы 5. Оборотные средства(фонды) предприятий сервиса 6. Основы средства(фонды) предприятий сервиса 7. Основы организации обслуживания потребителей 8. Характеристика видов услуг и форм обслуживания

		потребителя
ОПК- 2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2 – У1	Темы рефератов 1. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса 2. Предприятие сферы сервиса как производственная система 3. Нормативно-правовая база организации деятельности предприятий сервиса. 4. Понятие и структура производственного процесса. 5. Структура процесса оказания услуги. 6. Особенности организации деятельности предприятий сервиса. 7. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. 8. Виды предприятий сферы сервиса.
	ОПК-2 – У2	Темы рефератов 1. Структура предприятия. 2. Типы и методы организации выполнения услуг. 3. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса. 4. Показатели оценки уровня организации основного производства. 5. Организация контроля качества услуг и продукции. 6. Организация обслуживания потребителей 7. Принципы и способы регулирования оплаты труда. 8. Содержание тарифной сетки.

Критерии оценки учебных действий обучающихся (выступление с докладом, реферат по обсуждаемому вопросу)

Оценка	Характеристики ответа обучающегося
Отлично	обучающийся глубоко и всесторонне усвоил проблему; - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения.
Хорошо	обучающийся твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы; - не допускает существенных неточностей; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; - аргументирует научные положения; - делает выводы и обобщения.
Удовлетворительно	тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть Обучающийся усвоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении знаний; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений.
Неудовлетворительно	обучающийся не усвоил значительной части проблемы; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений.

7.1.3. Задания для оценки владений, навыков

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
УК-6 Способен управлять своим временем,	УК-6 – В1	Практические задания 1. Особенности организации деятельности предприятий сервиса. 2. Специфика экономической деятельности предприятий сервиса. 3. Состав и классификация затрат предприятия сервиса.

выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни		4. Планирование фонда заработной платы. 5. Бизнес- план предприятий сервиса. 6. Финансовый план предприятия. 7. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сервиса. 8. Кооперирование как формы организации производственного процесса.
	УК-6 – В2	<p style="text-align: center;">Практические задания</p> 1. Методы ценообразования в сервисе. 2. Методы планирования деятельности предприятий сервиса. 3. Порядок и последовательность разработки планов предприятия сервиса. 4. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия. 5. Планирование производственной программы предприятия сервиса. 6. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции. 7. Планирование фонда рабочего времени. 8. Планирование численности персонала.
ОПК- 2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2 – В1	<p style="text-align: center;">Практические задания</p> 1. Экономические показатели функционирования предприятий сервиса. 2. Понятие и основные задачи планирования деятельности предприятий сервиса. 3. Порог рентабельности. 4. Виды предприятий сферы сервиса. 5. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса. 6. Принципы и способы регулирования оплаты труда. 7. Формы и системы оплаты труда. 8. Структура текущего плана предприятия сферы услуг.
	ОПК-2 – В2	<p style="text-align: center;">Практические задания</p> 1. Особенности организации деятельности предприятий сервиса. 2. Специфика экономической деятельности предприятий сервиса. 3. Состав и классификация затрат предприятия сервиса. 4. Специализация как формы организации производственного процесса. 5. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени. 6. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий объект. 7. Структура предприятия 8. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса.

Критерии оценки учебных действий обучающихся на практических занятиях

Оценка	Характеристики ответа студента
Отлично	Обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение.
Хорошо	Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение.
Удовлетворительно	Обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение.
Неудовлетворительно	Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу.

7.2.ФОС для проведения промежуточной аттестации.

7.2.1. Задания для оценки знаний на зачете с оценкой

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6 – 31	<p align="center">Перечень вопросов</p> 1. Нормативно-правовая база организации деятельности предприятий сервиса. 2. Понятие и структура производственного процесса. 3. Структура процесса оказания услуги. 4. Особенности организации деятельности предприятий сервиса. 5. Нормативно-правовая база организации деятельности предприятий сервиса. 6. Понятие и структура производственного процесса. 7. Структура процесса оказания услуги. 8. Особенности организации деятельности предприятий сервиса.
	УК-6 – 32	<p align="center">Перечень вопросов</p> 1. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. 2. Виды предприятий сферы сервиса. 3. Структура предприятия. 4. Типы и методы организации выполнения услуг. 5. Обеспечение процесса планирования по структурным подразделениям. 6. Сущность методов ценообразования. 7. Принципы и стратегия ценообразования в рыночной экономике. 8. Классификация методов ценообразования в сервисе
ОПК- 2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2 – 31	<p align="center">Перечень вопросов</p> 1. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса. 2. Показатели оценки уровня организации основного производства. 3. Организация контроля качества услуг и продукции. 4. Организация обслуживания потребителей 5. Задачи и функции бизнес-плана предприятия. 6. Характеристика разделов бизнес-плана предприятия сферы сервиса. 7. Прибыль предприятия и ее распределение. 8. Финансовый план предприятия.
	ОПК-2 – 32	<p align="center">Перечень вопросов</p> 1. Принципы и способы регулирования оплаты труда. 2. Содержание тарифной сетки. 3. Формы и системы оплаты труда. 4. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате. 5. Планирование фонда заработной платы 6. Оборотные средства(фонды) предприятий сервиса 7. Основные средства(фонды) предприятий сервиса 8. Основы организации обслуживания потребителей

7.2.2. Задания для оценки умений на зачете с оценкой

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и	УК-6 – У1	<p align="center">Перечень вопросов</p> 1. Специализация как формы организации производственного процесса. 2. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.

реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни		<p>3. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий объект.</p> <p>4. Структура предприятия</p> <p>5. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса.</p> <p>6. Предприятие сферы сервиса как производственная система</p> <p>7. Нормативно-правовая база организации деятельности предприятий сервиса.</p> <p>8. Понятие и структура производственного процесса.</p>
	УК-6 – У2	<p style="text-align: center;">Перечень вопросов</p> <p>1. Виды предприятий сферы сервиса.</p> <p>2. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.</p> <p>3. Принципы и способы регулирования оплаты труда.</p> <p>4. Формы и системы оплаты труда.</p> <p>5. Структура текущего плана предприятия сферы услуг.</p> <p>6. Структура процесса оказания услуги.</p> <p>7. Особенности организации деятельности предприятий сервиса.</p> <p>8. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект.</p>
ОПК- 2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2 – У1	<p style="text-align: center;">Перечень вопросов</p> <p>1. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия.</p> <p>2. Планирование производственной программы предприятия сервиса.</p> <p>3. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции.</p> <p>4. Планирование фонда рабочего времени.</p> <p>5. Планирование численности персонала.</p> <p>6. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.</p> <p>7. Показатели оценки уровня организации основного производства.</p> <p>8. Организация контроля качества услуг и продукции.</p>
	ОПК-2 – У2	<p style="text-align: center;">Перечень вопросов</p> <p>1. Планирование фонда заработной платы.</p> <p>2. Бизнес- план предприятий сервиса.</p> <p>3. Финансовый план предприятия.</p> <p>4. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сервиса.</p> <p>5. Кооперирование как формы организации производственного процесса.</p> <p>6. Организация обслуживания потребителей</p> <p>7. Принципы и способы регулирования оплаты труда.</p> <p>8. Содержание тарифной сетки</p>

7.2.3. Задания для оценки владений, навыков на зачете с оценкой

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей	УК-6 – В1	<p style="text-align: center;">Перечень вопросов</p> <p>1. Основные особенности организации деятельности предприятий сервиса.</p> <p>2. Специфика экономической деятельности предприятий сервиса.</p> <p>3. Состав и классификация затрат предприятия сервиса.</p> <p>4. Планирование фонда заработной платы.</p> <p>5. Бизнес- план предприятий сервиса.</p> <p>6. Финансовый план предприятия.</p> <p>7. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сервиса.</p> <p>8. Кооперирование как формы организации производственного процесса.</p>

жизни	УК-6 – В2	<p style="text-align: center;">Перечень вопросов</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Методы ценообразования в сервисе. 2. Методы планирования деятельности предприятий сервиса. 3. Порядок и последовательность разработки планов предприятия сервиса. 4. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия. 5. Планирование производственной программы предприятия сервиса. 6. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции. 7. Планирование фонда рабочего времени. 8. Планирование численности персонала.
ОПК- 2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2 – В1	<p style="text-align: center;">Перечень вопросов</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Экономические показатели функционирования предприятий сервиса. 2. Понятие и основные задачи планирования деятельности предприятий сервиса. 3. Определение порога рентабельности. 4. Виды предприятий сферы сервиса. 5. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса. 6. Принципы и способы регулирования оплаты труда. 7. Формы и системы оплаты труда. 8. Структура текущего плана предприятия сферы услуг.
	ОПК-2 – В2	<p style="text-align: center;">Перечень вопросов</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные особенности организации деятельности предприятий сервиса. 2. Специфика экономической деятельности предприятий сервиса. 3. Состав и классификация затрат предприятия сервиса. 4. Специализация как формы организации производственного процесса. 5. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени. 6. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий объект. 7. Структура предприятия 8. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса.

Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины

	Критерии оценивания	Итоговая оценка
Уровень 1. Недостаточный	Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий	Неудовлетворительно/незачтено
Уровень 2. Базовый	Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Удовлетворительно/зачтено
Уровень 3. Повышенный	Твердые знания программного материала, допустимые несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Хорошо/зачтено
Уровень 4. Продвинутый	Глубокое освоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с возможностью ее применения на	Отлично/зачтено

	практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения	
--	---	--

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

8.1. Основная учебная литература:

1. Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учеб. пособие для бакалавров. – М.: Дашков и К, 2019.
2. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учеб. пособие. – М.: Дашков и К, 2017.
3. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учеб. пособие для вузов. – СПб.: Интермедия, 2018.

8.2. Дополнительная учебная литература:

4. Панина, З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса: практикум / З.И. Панина, М.В. Виноградова. - 2-е изд. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015.

9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ» (ДАЛЕЕ – СЕТЬ «ИНТЕРНЕТ»), НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

http://www.cnews.ru	Информационно - консалтинговый центр по электронному бизнесу.
http://elibrary.rsl.ru/	Сайт Российской электронной библиотеки (РЭБ)
www.gumer.info	Электронная библиотека ГУМЕР. Раздел НАУКА
http://www.jurnal.org/	Сайт журнала научных публикаций для аспирантов и докторантов
http://www.moluch.ru/	Сайт журнала «Молодой учёный»

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

Основными видами аудиторной работы обучающегося при изучении дисциплины являются лекции и семинарские занятия. Обучающийся не имеет права пропускать без уважительных причин аудиторные занятия, в противном случае он может быть не допущен к зачету/экзамену.

На лекциях даются и разъясняются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, рекомендации для самостоятельной работы. В ходе лекции обучающийся должен внимательно слушать и конспектировать лекционный материал.

Завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины семинарские занятия. Они служат для контроля подготовленности обучающегося; закрепления изученного материала; развития умения и навыков подготовки докладов, сообщений по естественнонаучной проблематике; приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии.

Семинару предшествует самостоятельная работа обучающегося, связанная с освоением лекционного материала и материалов, изложенных в учебниках, учебных пособиях и в рекомендованной преподавателем тематической литературе. По согласованию с преподавателем или его заданию обучающийся может готовить

рефераты по отдельным темам дисциплины. Примерные темы докладов, рефератов и вопросов для обсуждения приведены в настоящих рекомендациях.

10.1. Работа на лекции.

Основу теоретического обучения обучающихся составляют лекции. Они дают систематизированные знания обучающимся о наиболее сложных и актуальных проблемах. На лекциях особое внимание уделяется не только усвоению обучающимися изучаемых проблем, но и стимулированию их активной познавательной деятельности, творческого мышления, развитию научного мировоззрения, профессионально-значимых свойств и качеств. Излагаемый материал может показаться обучающимся сложным, необычным, поскольку включает знания, почерпнутые преподавателем из различных отраслей науки, религии, истории, практики. Вот почему необходимо добросовестно и упорно работать на лекциях. Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, обучающиеся должны внимательно воспринимать действия преподавателя, запоминать складывающиеся образы, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета.

Обучающиеся должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Обучающимся, изучающим курс, рекомендуется расширять, углублять, закреплять усвоенные знания во время самостоятельной работы, особенно при подготовке к семинарским занятиям, изучать и конспектировать не только обязательную, но и дополнительную литературу.

10.2. Работа с конспектом лекций.

Просмотрите конспект сразу после занятий. Отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

10.3. Выполнение практических работ.

По наиболее сложным проблемам учебной дисциплины проводятся практические занятия. Их главной задачей является углубление и закрепление теоретических знаний у обучающихся.

Практическое занятие проводится в соответствии с планом. В плане указываются тема, время, место, цели и задачи занятия, тема доклада и реферативного сообщения, обсуждаемые вопросы. Дается список обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к занятию.

Подготовка обучающихся к занятию включает:

- заблаговременное ознакомление с планом занятия;
- изучение рекомендованной литературы и конспекта лекций;
- подготовку полных и глубоких ответов по каждому вопросу, выносимому для обсуждения;
- подготовку доклада, реферата по указанию преподавателя;

При проведении практических занятий уделяется особое внимание заданиям, предполагающим не только воспроизведение обучающимися знаний, но и направленных на развитие у них творческого мышления, научного мировоззрения. Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине помимо конспектов лекций,

обучающимся необходимо научиться работать с обязательной и дополнительной литературой. Изучение, дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с INTERNET.

Целесообразно готовиться к практическим занятиям за 1-2 недели до их начала, а именно: на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий. Обучающийся должен быть готов к контрольным опросам на каждом учебном занятии. Одобряется и поощряется инициативные выступления с докладами и рефератами по темам практических занятий.

10.4. Подготовка докладов, фиксированных выступлений и рефератов.

При подготовке к докладу по теме, указанной преподавателем, обучающийся должен ознакомиться не только с основной, но и дополнительной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 10-15 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

Рекомендации к выполнению реферата:

1. Работа выполняется на одной стороне листа формата А 4.
2. Размер шрифта 14, межстрочный интервал (одинарный).
3. Объём работы должен составлять от 10 до 15 листов (вместе с приложениями).
4. Оставляемые по краям листа поля имеют следующие размеры:
Слева - 30 мм; справа - 15 мм; сверху - 15 мм; снизу - 15 мм.
5. Содержание реферата:

- *Титульный лист.*
- *Содержание.*
- *Введение.*

Введение должно включать в себя краткое обоснование актуальности темы реферата. В этой части необходимо также показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и какое может иметь практическое значение.

- *Основной материал.*
- *Заключение.*

Заключение - часть реферата, в которой формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выполнение поставленных во введении задач и целей. Заключение должно быть чётким, кратким, вытекающим из основной части.

- *Список литературы.*

6. Нумерация страниц проставляется в правом нижнем углу, начиная с введения (стр. 3). На титульном листе и содержании, номер страницы не ставится.

7. Названия разделов и подразделов в тексте должны точно соответствовать названиям, приведённым в содержании.

8. Таблицы помещаются по ходу изложения, должны иметь порядковый номер. (Например: Таблица 1, Рисунок 1, Схема 1 и т.д.).

9. В таблицах и в тексте следует укрупнять единицы измерения больших чисел в зависимости от необходимой точности.

10. Графики, рисунки, таблицы, схемы следуют после ссылки на них и располагаются симметрично относительно центра страницы.

11. В списке литературы указывается полное название источника, авторов, места издания, издательство, год выпуска и количество страниц.

10.5. Разработка электронной презентации.

Распределение тем презентации между обучающимися и консультирование их по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату. Приступая к подготовке письменной работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучающиеся представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу.

По согласованию с преподавателем, материалы презентации обучающийся может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов - это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами – не у всех это получается стильно;

- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;

- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;

- размер шрифта должен быть: 24–54 пункта (заголовки), 18–36 пунктов (обычный текст);

- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

- каждый слайд должен иметь заголовок;

- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;

- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;

- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;

- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись.

Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

- списки на слайдах не должны включать более 5–7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов – в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

10.6. Методика работы с обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

В Институте созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Для перемещения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для беспрепятственного доступа в учебные помещения и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

При получении образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Также имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями здоровья необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Получение доступного и качественного высшего образования лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечено путем создания в Институте комплекса необходимых условий обучения для данной категории обучающихся. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте Института.

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются и совершенствуются материально-технические условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, туалетные, другие помещения, условия их пребывания в указанных помещениях (наличие лифта, пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала, предусмотренного образовательной программой по выбранным направлениям подготовки, обеспечиваются следующие условия: для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске); внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание); разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет: использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения; регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений; обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой Института по выбранной специальности, обеспечиваются следующие условия: ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий; в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию Института для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться; педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается; действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются; печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается; обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений; предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

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

При проведении лекционных занятий по дисциплине преподаватель использует аудиовизуальные, компьютерные и мультимедийные средства обучения Института, а также демонстрационные (презентации) и наглядно-иллюстрационные (в том числе раздаточные) материалы.

Практические занятия по данной дисциплине проводятся с использованием компьютерного и мультимедийного оборудования Института, при необходимости – с привлечением полезных Интернет-ресурсов и пакетов прикладных программ.

Лицензионное программно-информационное обеспечение	Microsoft Windows, Microsoft Office, Google Chrome, Kaspersky Endpoint Security
Современные профессиональные базы данных	1. Консультант+ 2. Справочная правовая система «ГАРАНТ».
Информационные справочные системы	1. Электронная библиотечная система (ЭБС) ООО «Современные цифровые технологии» 2. https://elibrary.ru - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа) 3. https://www.rsl.ru - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа) 4. https://link.springer.com - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа) 5. https://zbmath.org - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа)

12. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНЫХ АУДИТОРИЙ И ОБОРУДОВАНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Учебные занятия по дисциплине проводятся в специализированной аудитории, оборудованной компьютерами, с возможностями показа презентаций. В процессе чтения лекций, проведения семинарских и практических занятий используются наглядные пособия, комплект слайдов, видеороликов.

Применение ТСО (аудио- и видеотехники, мультимедийных средств) обеспечивает максимальную наглядность, позволяет одновременно тренировать различные виды речевой деятельности, помогает корректировать речевые навыки, способствует развитию слуховой и зрительной памяти, а также усвоению и запоминанию образцов правильной речи, совершенствованию речевых навыков.

Перечень оборудованных учебных аудиторий и специальных помещений

№ 503 Кабинет управленческих дисциплин Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа - доска - стол преподавателя - кресло для преподавателя - трибуна
--

- комплекты учебной мебели
- демонстрационное оборудование – проектор и компьютер
- учебно-наглядные пособия

Программное обеспечение:

Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),
 Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),
 Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),
 Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).

№ 503 Кабинет управленческих дисциплин

Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

- доска
- стол преподавателя
- кресло для преподавателя
- трибуна
- комплекты учебной мебели
- демонстрационное оборудование – проектор и компьютер
- учебно-наглядные пособия

Программное обеспечение:

Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),
 Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),
 Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),
 Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).

№ 404, 511

Помещения для самостоятельной работы

- комплекты учебной мебели
- компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду

Программное обеспечение:

Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),
 Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),
 Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),
 Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016),
 Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №27-ПЛДЗ/2024 от 27 декабря 2023 года).

№ 404

Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет

- комплекты учебной мебели;
- компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему.

Программное обеспечение:

Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),
 Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),
 Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),
 Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016),
 Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №27-ПЛДЗ/2024 от 27 декабря 2023 года).

№ 401

Актовый зал для проведения научно-студенческих конференций и мероприятий

- специализированные кресла для актов залов
- сцена
- трибуна

- экран
- технические средства, служащие для представления информации большой аудитории
- компьютер
- демонстрационное оборудование и аудиосистема
- микрофоны

Программное обеспечение:

Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),

Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),

Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),

Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).

№ 515

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования

- стеллажи

- учебное оборудование

Разработчик: Фомина С.П. доцент кафедры сервиса