

Частное образовательное учреждение высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры сервиса и
туризма
Протокол № 10 от 26.05.2023 г.

Первый проректор
С.В. Авдашкевич
28.06.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.О.23 Организация и планирование предприятий сервиса
Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль):	Ивент-индустрия: конгрессно-выставочный сервис
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная, очно-заочная
Разработчики:	Кандидат экономических наук, доцент Деревянко К. И.

Санкт-Петербург
2023

1. Цели и задачи дисциплины:*Цель освоения дисциплины:*

формирование у студентов компетенций в процессе приобретения теоретических знаний и практических навыков в области эффективной организации и планирования деятельности предприятий сервиса.

Задачи дисциплины:

сформировать у студентов систему знаний о сущности и принципах организации деятельности предприятий сервиса;

добиться прочного усвоения особенностей технологии процесса оказания услуг, определяющих подходы к планированию, выработать у студентов навыки планирования деятельности предприятий сервиса, развить навыки самостоятельного составления планов для предприятий сервиса, обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1 Знает необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы и методологические основы принятия управленческого решения	Наименование категории (группы) компетенций: «Разработка и реализация проектов»
	УК-2.2 Умеет анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ	
	УК-2.3 Владеет методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах	
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.	Наименование категории (группы) компетенций: «Управление»
	ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.	
	ОПК-2.3 Способен осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса.	
ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1 Определяет производственно-экономические показатели предприятий сервиса.	Наименование категории (группы) компетенций: «Экономика»
	ОПК-5.2 Принимает экономически обоснованные управленческие решения.	
	ОПК-5.3 Способен обеспечивать экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-2.1. Знает необходимые для осуществления профессиональной деятельности правовые нормы и методологические основы принятия управленческого решения	Знает особенности организации деятельности предприятий в сфере сервиса, принципы и методы планирования, планирование численности персонала предприятия, планирование фонда рабочего времени
УК-2.2. Умеет анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ	Умеет осуществлять выбор ресурсов и средств для достижения результатов, организацию производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.
УК-2.3. Владеет методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах	Владеет методиками планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда на предприятиях сферы сервиса
ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.	Знает структуру предприятия, структуру процесса оказания услуги, организацию производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.
ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.	Умеет планировать фонд рабочего времени, планировать численность персонала предприятия, определять состав средств на оплату труда, планировать фонд заработной платы
ОПК-2.3. Способен осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса.	Владеет организацией контроля качества услуг на предприятиях сферы сервиса
ОПК-5.1. Определяет производственно-экономические показатели предприятий сервиса.	Знает классификация издержек на выполнение услуг, состав затрат, включаемых в плановую себестоимость продукции, работ, услуг, содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса
ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения.	Умеет составлять смету затрат на производство. Планировать снижение себестоимости услуг, работ, продукции.
ОПК-5.3. Способен обеспечивать экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия.	Владеет методами планирования деятельности предприятий сервиса

3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ОПК-2.1 ОПК-5.1 УК-2.1	ОПК-2.2 ОПК-5.2 УК-2.2	ОПК-2.3 ОПК-5.3 УК-2.3
1	Основы организации деятельности предприятий в сфере сервиса	УК-2 ОПК-2	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
2	Организация и управление процессом оказания услуг	УК-2 ОПК-2	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №1 (20)
3	Основы внутрифирменного планирования	ОПК-2	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №2 (20)
4	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда на предприятиях сферы сервиса	УК-2 ОПК-2	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Задания творческого уровня №2 (20)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ОПК-2.1 ОПК-5.1 УК-2.1	ОПК-2.2 ОПК-5.2 УК-2.2	ОПК-2.3 ОПК-5.3 УК-2.3
5	Организация контроля качества услуг на предприятиях сферы сервиса	УК-2 ОПК-2	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
6	Планирование издержек на предприятиях сферы сервиса	ОПК-5	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
7	Финансовое планирование на предприятиях сферы сервиса	ОПК-5	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
Количество баллов (100 баллов):			100		

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<p>Тема 1: Основы организации деятельности предприятий в сфере сервиса Особенности организации деятельности предприятий в сфере сервиса. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. Предприятие сферы сервиса как производственная система. Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятия. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Особенности организации деятельности предприятий в сфере сервиса</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 2: Организация и управление процессом оказания услуг Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса. Структура процесса оказания услуги. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Структура процесса оказания услуги</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 3: Основы внутрифирменного планирования Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка. Принципы и методы планирования. Система планов предприятия и порядок их реализации. Структура текущего плана предприятия сферы услуг.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Принципы и методы планирования</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 4: Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда на предприятиях сферы сервиса Планирование фонда рабочего времени. Планирование численности персонала предприятия. Состав средств на оплату труда. Планирование фонда заработной платы.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Планирование фонда заработной платы.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 5: Организация контроля качества услуг на предприятиях сферы сервиса Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Понятие и показатели качества услуг и продукции</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 6: Планирование издержек на предприятиях сферы сервиса Классификация издержек на выполнение услуг. Состав затрат, включаемых в плановую себестоимость продукции, работ, услуг. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции. Смета затрат на производство. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции.</p>

43.03.01 Сервис, направленность (профиль) "Ивент-индустрия: конгрессно-выставочный сервис"

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.О.23 Организация и планирование предприятий сервиса

Форма обучения: очная, заочная, очно-заочная

Разработана для приема 2023/2024 учебного года

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
Практические занятия/самостоятельная работа: Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции
Лабораторная работа: -
Тема 7: Финансовое планирование на предприятиях сферы сервиса Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса. Прибыль предприятия и ее распределение. Показатели финансового плана предприятия.
Практические занятия/самостоятельная работа: Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса.
Лабораторная работа: -
Курсовая работа: не предусмотрено учебным планом

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 7
Аудиторные занятия (АЗ):	90	90
Лекционные занятия (Лек)	36	36
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	54	54
Самостоятельная работа студента (СР)	123	123
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	123	123
Контроль самостоятельной работы (КСР)	12	12
Контактная работа (КоР)	102	102
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	27	27
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	252/7	252/7

* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Основы организации деятельности предприятий в сфере сервиса	7	4	8	0	17	8
2	Организация и управление процессом оказания услуг	7	6	8	0	17	8
3	Основы внутрифирменного планирования	7	6	8	0	17	8
4	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда на предприятиях сферы сервиса	7	6	8	0	18	8
5	Организация контроля качества услуг на предприятиях сферы сервиса	7	6	8	0	18	8
6	Планирование издержек на предприятиях сферы сервиса	7	4	8	0	18	8
7	Финансовое планирование на предприятиях сферы сервиса	7	4	6	0	18	6
Итого:			36	54	0	123	54

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 7
Аудиторные занятия (АЗ):	20	20
Лекционные занятия (Лек)	8	8
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	12	12

43.03.01 Сервис, направленность (профиль) "Ивент-индустрия: конгрессно-выставочный сервис"

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.О.23 Организация и планирование предприятий сервиса

Форма обучения: очная, заочная, очно-заочная

Разработана для приема 2023/2024 учебного года

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 7
Самостоятельная работа студента (СР)	212	212
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	212	212
Контроль самостоятельной работы (КСР)	11	11
Контактная работа (КоР)	31	31
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	9	9
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	252/7	252/7

* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий					
			Лек	Пр	Лаб			
1	Основы организации деятельности предприятий в сфере сервиса	7	2	0	0	30	8	
2	Организация и управление процессом оказания услуг	7	0	2	0	30	8	
3	Основы внутрифирменного планирования	7	2	2	0	30	8	
4	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда на предприятиях сферы сервиса	7	0	2	0	30	8	
5	Организация контроля качества услуг на предприятиях сферы сервиса	7	2	2	0	30	8	
6	Планирование издержек на предприятиях сферы сервиса	7	2	2	0	32	8	
7	Финансовое планирование на предприятиях сферы сервиса	7	0	2	0	30	6	
Итого:			8	12	0	212	54	

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 8
Аудиторные занятия (АЗ):	60	60
Лекционные занятия (Лек)	24	24
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	36	36
Самостоятельная работа студента (СР)	149	149
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	149	149
Контроль самостоятельной работы (КСР)	7	7
Контактная работа (КоР)	67	67
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	36	36
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	252/7	252/7

* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий					
			Лек	Пр	Лаб			
1	Основы организации деятельности предприятий в сфере сервиса	8	4	4	0	21	8	

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
2	Организация и управление процессом оказания услуг	8	4	6	0	21	8
3	Основы внутрифирменного планирования	8	4	6	0	21	8
4	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда на предприятиях сферы сервиса	8	4	6	0	21	8
5	Организация контроля качества услуг на предприятиях сферы сервиса	8	4	6	0	21	8
6	Планирование издержек на предприятиях сферы сервиса	8	2	4	0	22	8
7	Финансовое планирование на предприятиях сферы сервиса	8	2	4	0	22	6
Итого:			24	36	0	149	54

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература:

1. БИЗНЕС-ПЛАНИРОВАНИЕ 3-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Лопарева А. М. - Южно-Уральский государственный национальный исследовательский университет (г. Челябинск), 2023 г. - 273 с. - ISBN 978-5-534-13541-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/biznes-planirovanie-517990>

2. СТРАТЕГИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА И ТУРИЗМА 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов / Скобкин С. С. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва), 2023 г. - 442 с. - ISBN 978-5-534-04473-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/strategicheskij-menedzhment-v-industrii-gostepriimstva-i-turizma-514814>

3. МАРКЕТИНГ В ОТРАСЛЯХ И СФЕРАХ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. Учебник и практикум для вузов / Под общ. ред. Карповой С. В., Мхитаряна С. В. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва); Финансовый университет при Правительстве РФ (г. Москва), 2023 г. - 396 с. - ISBN 978-5-534-14869-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/marketing-v-otraslyah-i-sferah-deyatelnosti-512019>

Дополнительная литература:

2. БИЗНЕС-ПЛАНИРОВАНИЕ. Учебник и практикум для вузов / Купцова Е. В., Степанов А. А. - Государственный университет управления (г. Москва), 2023 г. - 435 с. - ISBN 978-5-9916-8377-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/biznes-planirovanie-511225>

3. МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов / Мотышина М. С., Большаков А. С., Михайлов В. И. ; Под ред. Мотышиной М. С. - Санкт-Петербургский гуманитарный университет профсоюзов (г. Санкт-Петербург), 2023 г. - 282 с. - ISBN 978-5-534-10440-0 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-517132>

3. МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Феденева И. Н., Нехорошков В. П., Комарова Л. К. ;

Отв. ред. Нехорошков В. П. - Сибирский государственный университет путей сообщения (г. Новосибирск), 2022 г. - 205 с. - ISBN 978-5-534-06479-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/mentedzhment-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-491576>

6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. ibooks.ru : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный
2. Электронно-библиотечная система СПбУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный
3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный
4. [eLibrary.ru](http://elibrary.ru) : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный
5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: arhiv.neicon.ru. - Текст: электронный
6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный
7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный
8. [HR-tv.ru](https://thehrd.ru/) [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://thehrd.ru/>. - Текст: электронный
9. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://www.cfin.ru>. - Текст: электронный
10. Управление производством [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.up-pro.ru>. - Текст: электронный
11. Экономический портал [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://instituciones.com>. - Текст: электронный
12. Турбизнес [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.tourbus.ru>. - Текст: электронный
13. [Exposclub.ru](https://www.exposclub.ru): международный выставочный портал [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://www.exposclub.ru>. - Текст: электронный
14. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный
15. Экономика. Социология. Менеджмент: федеральный образовательный портал: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>. - Текст: электронный
16. [Executive.ru](https://www.executive.ru): профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://www.executive.ru>. - Текст: электронный

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенной специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенный специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

3. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета imeos.ru и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

9. Оценочные материалы по дисциплине

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее	61-73	74-90	91-100			
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет	Зачет					
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее F	51-60 Fx	61-67 E	68-73 D	74-83 C	84-90 B	91-100 A

Уровень сформированности компетенций	Не сформированы	Пороговый	Высокий	Повышенный
--------------------------------------	-----------------	-----------	---------	------------

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

Доклад, сообщение / Реферат №1

Темы докладов:

1. Структура и порядок разработки плана реализации услуг.
2. Планирование производственной программы предприятия.
3. Производственная мощность предприятия.

Доклад, сообщение / Реферат №2

Темы докладов:

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

Собеседование, опрос / Контрольная работа №1

Вопросы для обсуждения:

1. Дайте понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка.
2. Опишите принципы и методы планирования.
3. Опишите систему планов предприятия и порядок их реализации.
4. Рассмотрите структуру текущего плана предприятия сферы услуг

Собеседование, опрос / Контрольная работа №2

Задания для контрольной работы:

Вариант 1

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

Вариант 2

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

Вариант 3.

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

Задание творческого уровня №1

Выполните два практических задания на выбор:

Задание 1.

Разработать проект организации производственной инфраструктуры для предприятия сферы сервиса. В проекте должны отражаться:

- факторы, влияющие на организацию производственной инфраструктуры;
- требования, предъявляемые к производственной инфраструктуре;
- принципы рациональной организации производственной инфраструктуры;
- показатели уровня организации производственной инфраструктуры;
- элементы производственной инфраструктуры, используемые на предприятии сферы сервиса.

Задание творческого уровня №2

Задание 2.

Разработать проект организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса. В проекте должны отражаться:

- факторы, влияющие на организацию заработной платы;
- требования, предъявляемые к заработной плате;
- принципы рационального начисления заработной платы;
- формы и виды заработной платы, используемые на предприятии сферы сервиса;
- показатели эффективности заработной платы.

Деловая и (или) ролевая игра / Кейс-задача №1

«Организация обслуживания потребителей на предприятии сферы сервиса»

Цели игры: Группа должна разработать проект организации инфраструктуры предприятия по обслуживанию потребителей

Условия проведения деловой игры.

В проекте должны отражаться:

- факторы, влияющие на организацию обслуживания потребителей;
- требования, предъявляемые потребителем к услуге;
- принципы рационального размещения предприятий сферы сервиса;
- показатели уровня организации обслуживания клиентов;
- формы обслуживания, используемые на предприятии сферы сервиса

Функции руководителя деловой игры.

Руководитель исполняет роль эксперта. Руководитель должен ознакомить участников с условиями и этапами деловой игры. Он ведет игру, осуществляет контроль времени выполнения отдельных этапов игры, оценивает работу игровых команд. Руководитель не должен навязывать свое мнение и подавлять инициативу разработчиков, его суждения должны носить рекомендательный характер.

9.2. Примерный перечень тем курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: экзамен

Примерный перечень теоретических вопросов к экзамену (Вопрос № 1)

1. Особенности организации деятельности предприятий в сфере сервиса.
2. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект
3. Предприятие сферы сервиса как производственная система.
4. Виды предприятий сферы сервиса.
5. Структура предприятия.
6. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия
7. Понятие и структура производственного процесса.
8. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса.
9. Структура процесса оказания услуги.
10. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.
11. Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка.
12. Принципы и методы планирования.
13. Система планов предприятия и порядок их реализации.
14. Структура текущего плана предприятия сферы услуг.
15. Планирование фонда рабочего времени.
16. Планирование численности персонала предприятия.
17. Состав средств на оплату труда.
18. Планирование фонда заработной платы.
19. Понятие и показатели качества услуг и продукции.
20. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.
21. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции
22. Понятие и показатели качества услуг и продукции
23. Классификация издержек на выполнение услуг.
24. Состав затрат, включаемых в плановую себестоимость продукции, работ, услуг.
25. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции.
26. Смета затрат на производство.
27. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции.
28. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции
29. Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса.
30. Прибыль предприятия и ее распределение.
31. Показатели финансового плана предприятия.

Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 2)

Задача 1.

Затраты на разработку программного комплекса составили 35 млн. руб. Затраты на рекламу – 5 млн. руб. Плановая прибыль – 15 млн. руб. Рассчитайте цену программного комплекса, если предполагаемое число пользователей – 50.

Задача 2.

Определите балансовую прибыль предприятия, прибыль от реализации продукции и чистую прибыль

Затраты на производство и реализацию продукции (на весь выпуск), тыс. руб.:	
---	--

сырье и основные материалы	250
топливо и энергия	92
заработная плата	320
единый социальный налог, %	26
амортизация	215
цеховые расходы	90
общезаводские расходы	180
внепроизводственные расходы	350
Рентабельность продаж, %	22
Налог на прибыль, %	20
Доходы от вложения в УК и ценные бумаги других предприятий	48
Пени и штрафы, уплаченные предприятие за нарушение договорных обязательств	12

Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 3)

Задача №1.

Определить критический объем услуг и объем, необходимый для получения прибыли в размере 90 000 руб., если условно-постоянные расходы в себестоимости услуг — 378 000 руб., удельные переменные расходы — 160 руб., цена за единицу услуги — 220 руб.

Задача №2.

Определить явочное и списочное число рабочих, если планируемый годовой выпуск изделий составляют 7680 ед.; число рабочих дней в году — 256; продолжительность рабочей смены — 8 ч; число дней неявок на работу в среднем на одного рабочего в соответствии с балансом рабочего времени на планируемый год — 29 дн.; трудоемкость единицы изделия — 4 ч.

Задача №3.

Расчет плановой прибыли и ее распределение.

Исходные данные:

- объем реализации продукции — 2600 тыс. руб.;
- себестоимость продукции — 2200 тыс. руб.;
- прибыль от прочей реализации — 200 тыс. руб.;
- среднегодовая стоимость имущества предприятия — 800 тыс. руб.;
- общий фонд заработной платы с начислениями — 1100 тыс. руб.;
- численность персонала — 15 чел.;
- льгот по налогу предприятие не имеет;
- в резервный фонд направляется 10% балансовой прибыли, на накопление и потребление соответственно 60 и 40% чистой прибыли предприятия.

Структуру и размер плановых выплат принять в соответствии с Налоговым кодексом РФ.

Задача №4.

Рассчитайте заработок рабочего в месяц в процентах от выручки, если процент оплаты труда в пределах плана – 18 %, а сверх плана – 22 % за объем выручки. При плановом показателе – 102000 рублей выручка составила 120200 рублей.

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №1 Теоретический вопрос (проверяет знания («знать»), сформированные дисциплиной)	УК-2 ОПК-2 ОПК-5	Знает особенности организации деятельности предприятий в сфере сервиса, принципы и методы планирования, планирование численности персонала предприятия, планирование фонда рабочего времени Знает структуру предприятия, структуру процесса оказания услуги, организацию производственного процесса и процесса оказания услуг во времени. Знает классификация издержек на выполнение услуг, состав затрат, включаемых в плановую себестоимость продукции, работ, услуг, содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса	30
Вопрос №2 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	УК-2 ОПК-2 ОПК-5	Умеет осуществлять выбор ресурсов и средств для достижения результатов, организацию производственного процесса и процесса оказания услуг во времени. Владеет методиками планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда на предприятиях сферы сервиса Умеет планировать фонд рабочего времени, планировать численность персонала предприятия, определять состав средств на оплату труда, планировать фонд заработной платы Владеет организацией контроля качества услуг на предприятиях сферы сервиса Умеет составлять смету затрат на производство. Планировать снижение себестоимости услуг, работ, продукции. Владеет методами планирования деятельности предприятий сервиса	30
Вопрос №3 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	УК-2 ОПК-2 ОПК-5	Умеет осуществлять выбор ресурсов и средств для достижения результатов, организацию производственного процесса и процесса оказания услуг во времени. Владеет методиками планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда на предприятиях сферы сервиса Умеет планировать фонд рабочего времени, планировать численность персонала предприятия, определять состав средств на оплату труда, планировать фонд заработной платы Владеет организацией контроля качества услуг на предприятиях сферы сервиса Умеет составлять смету затрат на производство. Планировать снижение себестоимости услуг, работ, продукции. Владеет методами планирования деятельности предприятий сервиса	40