

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
модуля (курса)
«Организация и планирование деятельности предприятий туризма и сервиса»

1. АННОТАЦИЯ

Программа формирует систему научно-практических знаний о сущности рыночной экономики и менеджмента, организационной и управленческой деятельности в сфере сервиса. Практическая составляющая обеспечивает операционное овладение приемами анализа рынка и осуществления продвижения услуг; навыками и технологиями анализа и обслуживания потребителей клиентов с учётом этнокультурных, исторических и религиозных традиций, а также определяет дифференцированный объективный учет процесса и результатов учебной деятельности слушателей.

Основной формой итоговой аттестации слушателя при освоении курса является экзамен.

Цель дисциплины – формирование и развитие компетенций профессиональной деятельности слушателей, направленных на готовность к организации и планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей в том числе с учетом социальной политики государства и на основе использования экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.

2. СОДЕРЖАНИЕ

В данном разделе приводится подробное описание содержания учебных тем. Описание должно соответствовать структуре программы.

Учебная программа по модулю

№ п/п	Наименование модуля, разделов и тем	Содержание обучения (по темам в дидактических единицах), наименование и тематика лабораторных работ, практических занятий (семинаров), самостоятельной работы с указанием кол-ва часов, используемых образовательных технологий и рекомендуемой литературы
1.	2.	3.
1	Основы организации деятельности предприятия.	Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Предприятие сферы сервиса как хозяйствующий субъект. Предприятие сферы сервиса как производственная система. Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса. 4 часа
2	Организация основного производства на предприятиях сферы услуг.	Типы и методы организации выполнения услуг. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса. Организация обслуживания потребителей. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителей. 4 часа
3	Организация контроля качества услуг и продукции.	Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции 4 часа
4	Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса.	Принципы и способы регулирования оплаты труда. Формы и системы оплаты труда. Премирование персонала, дополнительные начисления к заработной плате. 4 часа

5	Основы внутрифирменного планирования. Планирование маркетинга.	Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка. Принципы и методы планирования. Система планов предприятия и порядок их реализации. Структура текущего плана предприятия сферы услуг Характеристика и показатели плана маркетинга. Структура и порядок разработки плана маркетинга. Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий 2 часа
6	Планирование инвестиционной деятельности предприятия. Планирование объема производства и реализации услуг	Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия. Структура и порядок разработки плана реализации услуг. Планирование производственного плана предприятия. Производственные мощности предприятия. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ и продукции. 2 часа
7	Финансовый план предприятия. Планирование издержек предприятия сферы сервиса.	Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса. Показатели финансового плана предприятия. Прибыль предприятия и ее распределение. Классификация издержек на выполнение услуг. Состав затрат, включенных в плановую себестоимость продукции, работ, услуг. Калькуляция себестоимости. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции. 2 часа
8	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда.	Планирование численности персонала предприятия. Состав средств на оплату труда. Планирование фонда рабочего времени. Планирование фонда заработной платы. 2 часа
9	Стажировка	
10	Практические занятия	<p>24 часа</p> <p>Основы организации деятельности предприятия. Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятия.</p> <p>Организация и управление процессом оказания услуг. Структура процесса оказания услуг.</p> <p>Организация основного производства на предприятиях сферы услуг. Показатели оценки уровня организации производства.</p> <p>Организация обслуживания потребителей. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.</p> <p>Организация контроля качества услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.</p> <p>Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса. Принципы и способы регулирования оплаты труда. Формы и системы оплаты труда. Премирование персонала, дополнительные начисления к заработной плате.</p> <p>Основы внутрифирменного планирования. Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка. Принципы и методы планирования. Система планов предприятия и порядок их</p>

		реализации. Структура текущего плана предприятия сферы услуг
		Планирование маркетинга. Характеристика и показатели плана маркетинга. Структура и порядок разработки плана маркетинга. Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий.
		Планирование инвестиционной деятельности предприятия. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия.
		Планирование объема производства и реализации услуг. Структура и порядок разработки плана реализации услуг. Планирование производственного плана предприятия. Производственные мощности предприятия. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ и продукции.
		Финансовый план предприятия. Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса. Показатели финансового плана предприятия. Прибыль предприятия и ее распределение.
		.Планирование издержек предприятия сферы сервиса. Классификация издержек на выполнение услуг. Состав затрат, включенных в плановую себестоимость продукции, работ, услуг. Калькуляция себестоимости. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда. Планирование численности персонала предприятия. Состав средств на оплату труда. Планирование фонда рабочего времени. Планирование фонда заработной платы.
11	Самостоятельная работа	24 часа

3. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ МОДУЛЯ

(формы аттестации, оценочные и методические материалы)

Программа предусматривает организацию самостоятельной работы слушателей. Основные виды самостоятельной работы: изучение основной и дополнительной литературы, нормативных документов; выполнение заданий при подготовке к практическим занятиям; поиск интернет-ресурсов при подготовке рефератов, ответов на вопросы, подготовка к экзамену.

Формы самостоятельной работы

1. Изучение программного материала по учебникам, учебным и методическим пособиям, другим источникам.
2. Выполнение практических контрольных заданий.
3. Работа с компьютерными обучающими программами, электронными учебниками, тестовыми системами.
4. Работа со средствами телекоммуникации, в том числе электронной почтой, Интернетом и т.д.
5. Использование электронных библиотек, распределенных и централизованных издательских систем.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс Организация и планирование деятельности предприятий туризма и сервиса, созданный в системе электронного обучения ННГУ <https://e-learning.unn.ru/>

Методические рекомендации к самостоятельной работе

Методические рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа

Подготовка к занятиям семинарского типа (практическим занятиям) – традиционная форма самостоятельной работы обучающихся, включает отработку лекционного материала, изучение рекомендованной литературы, конспектирование предложенных источников.

Подготовка к опросу, проводимому в рамках практического занятия, требует уяснения вопросов, вынесенных на конкретное занятие, подготовки выступлений, повторения основных терминов, запоминания значений основных понятий.

На практических занятиях рассматриваются наиболее важные, существенные, сложные вопросы, которые, как свидетельствует преподавательская практика, наиболее трудно усваиваются студентами. Готовиться к практическим занятиям необходимо заблаговременно.

Подготовка к семинарским (практическим) занятиям включает в себя:

- обязательное ознакомление с планом практического занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение;
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- изучение дополнительной литературы по теме практического занятия с обязательным конспектированием материала, который понадобится при обсуждении на семинаре.

Помните, что необходимо:

- выписать основные термины и запомнить их дефиниции;
- записывать возникшие во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросы, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- иметь продуманные и аргументировано обоснованные формулировки собственной позиции по каждому вопросу плана практического занятия;
- сформулировать краткий, но ёмкий вывод по теме каждого практического занятия;
- обращаться за консультацией к преподавателю при возникновении затруднений в освоении материала практической работы.

Выступление на практических занятиях должно удовлетворять следующим требованиям: в выступлении излагаются теоретические подходы к рассматриваемому вопросу, дается анализ принципов, законов, понятий и категорий; теоретические положения подкрепляются фактами, примерами, выступление должно быть аргументированным. Для более углубленного изучения вопросов рекомендуется конспектирование основной и дополнительной литературы.

Большую помощь при подготовке к занятиям может оказать изучение публикаций в научных журналах, а также специальные Интернет-ресурсы по тематике дисциплины, указанные п. 6 настоящей рабочей программы дисциплины.

Рекомендации для работы с основной и дополнительной литературой

Изучение литературы очень трудоемкая и ответственная часть в процессе обучения, в частности, подготовки к занятию, написанию отчетности, оценки текущей успеваемости.

Методические рекомендации

Работа с литературой должна сопровождаться записями в той или иной форме (конспект, план, тезисы, аннотация). При этом важно не только привлечь более широкий круг литературы, но и суметь на ее основе разобраться в степени изученности темы. Стоит выявить дискуссионные вопросы, нерешенные проблемы, попытаться высказать свое отношение к ним. Привести и аргументировать свою точку зрения или отметить, какой из имеющихся в литературе точек зрения по данной проблематике придерживаетесь и почему.

После завершения изучения рекомендуемой литературы полезно проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов для самопроверки. Необходимо вести систематическую работу над литературными источниками. Необходимо изучать не только литературу, рекомендуемую в данных учебно-методических материалах, но и новые, существенно важные издания по курсу, вышедшие в свет после их публикации. При этом следует выделять неясные, сложные для восприятия вопросы. В целях прояснения последних нужно обращаться к преподавателю.

Подготовка к сообщению или к устному опросу на занятии

Методические рекомендации

1. При подготовке сообщения, ответа используйте несколько источников литературы по выбранной теме (вопросу), используйте печатные издания и источники электронных библиотек или Интернет-ресурсов.
2. Сделайте цитаты из книг и статей по выбранной теме (обратите внимание на непонятные слова и выражения, уточните их значение в справочной литературе).
3. Проанализируйте собранный материал и составьте план сообщения или ответа, акцентируя внимание на наиболее важных моментах.
4. Напишите основные положения сообщения или ответа в соответствии с планом, выписывая по каждому пункту несколько предложений.
5. Перескажите текст сообщения или ответа, корректируя последовательность изложения материала.
6. Подготовленное сообщение может сопровождаться презентацией, иллюстрирующей его основные

положения.

Показатели результатов работы для самопроверки:

- полнота и качественность информации по заданной теме;
- свободное владение материалом сообщения или доклада;
- логичность и четкость изложения материала;
- наличие и качество презентационного материала.

Методические рекомендации к подготовке учебно-исследовательской реферативной работы

Учебно-исследовательская реферативная работа – изложение в письменном виде содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Цель написания учебно-исследовательской реферативной работы – овладение навыками анализа и краткого изложения изученных материалов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к таковым работам. Это самостоятельная работа студента, где раскрывается суть исследуемой проблемы, приводятся различные точки зрения, собственные взгляды на нее. Содержание работы должно быть логическим, изложение материала носит проблемно-тематический характер.

Методические рекомендации

Сформулируйте тему работы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но оригинальной, интересной по содержанию. Тематика направлений обычно рекомендуется преподавателем, но в определении конкретной темы студенту следует проявить инициативу.

Основные этапы подготовки реферата:

- выбор темы;
- консультации преподавателя;
- подготовка плана реферата;
- работа с источниками, сбор материала;
- написание текста реферата;
- оформление рукописи и предоставление ее преподавателю;
- защита реферата.

Объем реферата должен составлять 10-15 страниц машинописного текста.

При написании реферата следует подбирать литературу, освещающую как теоретическую, так и практическую стороны проблемы. При обработке полученного материала студент должен: систематизировать его и выдвинуть свои гипотезы с их обоснованием, определить свою позицию по рассматриваемой проблеме, сформулировать определения и основные выводы, характеризующие результаты исследования и оформить их в письменном виде.

В процессе выполнения реферата необходимо учитывать следующее:

- во введении на одной странице должна быть показана цель написания реферата, указаны задачи. Кратко следует коснуться содержания отдельных разделов работы, охарактеризовать в общих чертах основные источники, которые нашли свое отражение в работе.

- в текстовой части рассматриваются основные вопросы реферата.

Основная часть может состоять из двух или более параграфов; в конце каждого параграфа делаются краткие выводы. Изложение материала должно быть последовательным и логичным. Оно также должно быть конкретным и полностью оправданным. При этом важно не просто переписывать первоисточники, а излагать основные позиции по рассматриваемым вопросам.

В заключении следует сделать общие выводы и кратко изложить изученные положения (представить содержание реферата в тезисной форме). После заключения необходимо привести список литературы

Примерный алгоритм действий при написании реферата:

1. Подберите и изучите основные источники по теме (как правило, при разработке реферата или доклада используется не менее 8-15 различных источников).
2. Составьте библиографию.
3. Разработайте план реферата или доклада исходя из имеющейся информации.
4. Обработайте и систематизируйте подобранную информацию по теме.
5. Отредактируйте текст реферата или доклад с использованием компьютерных технологий.
6. Подготовьте публичное выступление по материалам реферата или доклада, желательно подготовить презентацию, иллюстрирующую основные положения работы.

Критерии результатов работы для самопроверки:

- актуальность темы исследования;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- правильность и полнота использования источников;
- соответствие оформления реферата или доклада предъявляемым требованиям.

Подготовка к промежуточной аттестации: подготовка к экзамену

Методические рекомендации по подготовке к экзамену

Экзамен проводится в традиционной форме (ответ на вопросы экзаменационного билета, тест).

Подготовка к экзамену начинается с первого занятия по дисциплине. При этом важно с самого начала планомерно осваивать материал, руководствуясь требованиями, конспектировать важные для решения учебных задач источники, обращаться к преподавателю за консультацией по неувоенным вопросам.

Для подготовки к сдаче экзамена необходимо первоначально прочитать лекционный материал, а также соответствующие разделы рекомендуемых изданий. Лучшим вариантом является тот, при котором при подготовке используется несколько источников информации. Это способствует разностороннему восприятию каждой конкретной темы дисциплины.

В обобщённом варианте подготовка к сдаче экзамена включает в себя:

- просмотр программы учебной дисциплины, перечня вопросов к экзамену;
- подбор рекомендованных преподавателем источников (учебников, нормативных правовых актов, дополнительной литературы и т.д.),
- использование конспектов лекций, материалов занятий и их изучение;
- консультирование у преподавателя.

Учебно-методические документы, регламентирующие самостоятельную работу

адреса доступа к документам:

<https://arz.unn.ru/sveden/document/>

https://arz.unn.ru/pdf/Metod_all_all.pdf

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине

Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

В ходе промежуточной аттестации по дисциплине осуществляется оценка сформированности компонентов компетенций (полнота знаний/ наличие умений/ навыков), т.е. результатов обучения, указанных в таблице п.2 настоящей рабочей программы, на основе оценки усвоения содержания дисциплины.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенции в ходе промежуточной аттестации по дисциплине проводится на основе учета текущей успеваемости в ходе освоения дисциплины и учета результата сдачи промежуточной аттестации.

Выявленные признаки несформированности компонентов (индикаторов) хотя бы одной компетенции не позволяют выставить интегрированную положительную оценку сформированности компетенций и освоения дисциплины на данном этапе обучения.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенций на промежуточной аттестации, которая вносится в зачетно-экзаменационную ведомость по дисциплине и зачетную книжку студента, осуществляется по следующей оценочной шкале.

Шкала оценки сформированности компонентного состава компетенций на промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
Зачтено	Отлично	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент готов самостоятельно решать стандартные и нестандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
	Хорошо	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент готов самостоятельно решать только различные стандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
	Удовлетворительно	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует в целом требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент способен решать лишь минимум стандартных профессиональных задач в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
Не	Неудовлетворительно	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций не

зачтено		соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент не готов решать профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
---------	--	--

Шкала оценивания сформированности компетенции

Уровень сформированности компетенции (индикатора достижения компетенции)	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	не зачтено	зачтено		
<u>Знания</u>	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем требованиям программы подготовки, без ошибок.
<u>Умения</u>	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.
<u>Навыки</u>	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.

Критерии и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Критерии оценки тестирования

Оценка «отлично» – 80-100 % правильных ответов;

Оценка «хорошо» – 60-79 % правильных ответов;

Оценка «удовлетворительно» – 40-59% правильных ответов.

Оценка «неудовлетворительно» – менее 40% правильных ответов.

Критерии оценки учебно-исследовательских реферативных работ с мультимедийной презентацией

Оценка «отлично» – реферативная работа полностью раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников и изданий периодической печати, приводит практические примеры, в докладе отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов.

Оценка «хорошо» – реферативная работа частично раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (при докладе), но при этом дает не четкие ответы, без достаточно их аргументации.

Оценка «удовлетворительно» – реферативная работа в общих чертах раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию только из учебников. При ответах на дополнительные вопросы в докладе путается в ответах, не может дать понятный и аргументированный ответ.

Оценка «неудовлетворительно» – реферативная работа практически не раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент не может обосновать выбор источников информации. На дополнительные вопросы практически не отвечает, не может раскрыть суть вопроса собственной работы.

Критерии устного ответа студента при опросе на экзамене

Оценка «отлично» выставляется, когда студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с

ответом при видоизменении задания, свободно справляется с ситуационными заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

Оценка «хорошо» выставляется, если студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при анализе информации.

Оценка «удовлетворительно» выставляется в том случае, при котором студент освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении анализа информации.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, в ответе которого обнаружилось существенные пробелы в знании основного содержания учебной программы дисциплины и / или неумение использовать полученные знания.

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения, характеризующих этапы формирования компетенций и для контроля сформированности компетенции

Примерные контрольные задания по теоретическим основам дисциплины

- 1.Классификация планов предприятия по временному фактору.
- 2.Организация и управление процессом выполнения услуг.
- 3.Характеристики оценки качества труда.
- 4.Какие формы обслуживания используются на предприятиях сферы сервиса. 5.Структура текущего плана предприятия сферы услуг.
- 6.Понятие планирования деятельности в рыночных условиях. Цели и задачи планирования.
- 7.Цели и задачи плана маркетинга.
- 8.Организация контроля качества услуг и продукции.
- 9.Показатели анализа конкуренции на рынке товаров и услуг.
- 10.Методы расчета производственной мощности предприятия сферы сервиса. 11.Классификация издержек на выполнение услуг.
- 12.Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса. 13.Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса.
14. Доходы и расходы предприятия – оценка финансового состояния.

Примерная тематика учебно-исследовательских реферативных работ

1. Философия предприятия сервиса, специфика ее реализации в системе менеджмента.
2. Понятие организационной структуры системы управления, типы структур, характеристика.
3. Понятие стратегии развития компании, основные классы стратегий, методика выбора стратегии развития.
4. Основные этапы принятия управленческих решений.
5. Стили управления: характеристики, достоинства и недостатки.
6. Природа конфликтов, источники, специфика управления.
7. Критерии эффективности управления человеческими ресурсами.
8. Организация бизнеса на новой технологической основе: тенденции, проблемы, перспективы.
9. Современные подходы к формированию системы стратегического менеджмента организации.
10. Проектирование системы управления качеством принимаемых решений в условиях неопределенности конкурентной среды.
11. Теоретические аспекты оценки качества принимаемых решений.
12. Современные подходы к изучению конкурентной среды фирмы.
13. Стратегический анализ процессов позиционирования предприятия сервиса как основа определения перспективных направлений развития.
14. Разработка стратегии позиционирования сервисной фирмы средствами маркетинга.
15. Анализ маркетинговой среды сервисной фирмы.
16. Сущность и концепции менеджмента.
17. Методы и инструменты менеджмента,
18. Конкурентное преимущество и критические факторы успеха.
19. Методы управления.
20. Интенсивный и экстенсивный пути развития организации.
21. Мотивация в менеджменте.
22. Мотивация труда на сервисном предприятии.
23. Организационная культура.
24. Основы деловых отношений в менеджменте.
25. Коммуникации в менеджменте.

26. Жизненный цикл организации.
27. Стадии жизненного цикла организации.
28. Качество. Управление качеством.

Примерные тестовые задания

1. Эффективный фонд рабочего времени - это:
 - 1) количество календарных дней в году за вычетом праздничных и выходных дней
 - 2) количество календарных дней в году за минусом дней планируемых неявок
 - 3) количество календарных дней в году за минусом неявок по болезни
 - 4) количество календарных дней в году за минусом прогулов и целодневных простоев
 - 5) отношение дней прогулов к календарным дням в году
2. К показателю, отражающему вооруженность труда рабочих относится:
 - 1) фондовооруженность
 - 2) механовооруженность
 - 3) фондоотдача
 - 4) коэффициент износа
 - 5) коэффициент, отражающий уровень механизации работ
3. Затраты, образующие себестоимость продукции, группируются в соответствии с их экономическим содержанием (согласно налогового Кодекса РФ) по следующим элементам:
 - 1) материальные расходы, нематериальные активы, расходы на оплату труда, прочие расходы
 - 2) материальные расходы, расходы на оплату труда, расходы на командировки, амортизация
 - 3) материальные расходы, расходы на оплату труда, суммы начисленной амортизации, прочие расходы
 - 4) материальные расходы, расходы на электроэнергию, амортизация, расходы по оплате труда
 - 5) расходы на сырье, электроэнергию, расходы по заработной плате, отчисления на социальные нужды, прочие расходы
4. Наиболее соответствуют понятию «нормальная прибыль»:
 - 1) прибыль, которую получило бы предприятие при нормальном ведении дел
 - 2) прибыль, полученная типичной фирмой в отрасли
 - 3) прибыль, обеспечивающая фирме комфортный уровень жизни
 - 4) минимальная прибыль, необходимая для того, чтобы предприятие оставалось в пределах данного направления деятельности
 - 5) прибыль, остающаяся в распоряжении предприятия
5. К показателям, отражающим эффективность использования основных производственных фондов, относятся:
 - 1) фондовооруженность
 - 2) механовооруженность
 - 3) фондоотдача
 - 4) коэффициент износа
 - 5) коэффициент, отражающий уровень механизации работ
6. Какие расчеты выполняются при планировании себестоимости услуг на предприятии сервиса:
 - 1) составление баланса рабочего времени одного рабочего
 - 2) составление сметы расходов на производство
 - 3) составление сортиментного плана
 - 4) составление баланса доходов и расходов
 - 5) составление баланса материальных ресурсов
7. Какие расчеты выполняются в плане по труду?
 - 1) составление баланса рабочего времени одного рабочего
 - 2) составление баланса энергетических ресурсов
 - 3) составление сортиментного плана
 - 4) составление баланса доходов и расходов
 - 5) составление баланса материальных ресурсов
8. Эффективный фонд рабочего времени - это:
 - 1) количество календарных дней в году за вычетом праздничных и выходных дней
 - 2) количество календарных дней в году за минусом дней планируемых неявок
 - 3) количество календарных дней в году за минусом неявок по болезни
 - 4) количество календарных дней в году за минусом прогулов и целодневных простоев

5) отношение дней прогулов к календарным дням в году

9. Что из перечисленного не относится к текущим затратам:

- 1) затраты на сырье
- 2) затраты на энергию
- 3) затраты на оплату труда
- 4) амортизация
- 5) затраты на приобретение техники

10. Коммерческие расходы - это:

- 1) расходы на производство, осуществляемые только коммерческими организациями
- 2) расходы, связанные с реализацией продукции
- 3) расходы, связанные с хранением коммерческой тайны
- 4) расходы предприятия на обучение своих работников на коммерческой основе
- 5) расходы по устранению брака

11. На величину чего отличается производственная себестоимость от полной:

- 1) внереализационных результатов
- 2) непроизводительных расходов
- 3) внепроизводственных расходов
- 4) прибыли от прочей реализации
- 5) балансовой прибыли

12. Какие основные факторы обуславливают введение новой продукции?

- 1) потребность оградить предприятие от устаревания номенклатуры выпускаемой продукции;
- 2) распределение коммерческого риска на расширенный ассортимент продукции;
- 3) верны ответы 1 и 2;
- 4) обеспечение роста рентабельности производства;
- 5) верны ответы 1, 2 и 4.

13. Концепция «социального рыночного хозяйства» содержит в себе следующие положения:

- 1) государственное регулирование во всех сферах хозяйствования;
- 2) ответственность каждого работника за результаты деятельности всего коллектива;
- 3) введение индикативного планирования;
- 4) верны ответы 1, 2 и 3;
- 5) верны ответы 1 и 3.

14. Сколько объектов изучения включает в себя наука организации производства?

- 1) два;
- 2) четыре;
- 3) шесть;
- 4) восемь;
- 5) десять.

15. Какую из перечисленных особенностей следует отнести к единичному производству?

- 1) возможность механизации и автоматизации производственных процессов;
- 2) предметная специализация рабочих мест;
- 3) незначительный объем ручных операций;
- 4) многономенклатурность выпускаемых изделий;
- 5) ограниченная номенклатура выпускаемых изделий.

16. Сколько существует основных типов производства?

- 1) два;
- 2) три;
- 3) четыре;
- 4) пять;
- 5) шесть.

17. Сколько существует методов организации производства?

- 1) два;
- 2) три;
- 3) четыре;
- 4) пять;

5) шесть.

18. Разработка типовых технологических процессов предполагает следующие этапы:

- 1) определение технологического маршрута изготовления изделия;
- 2) выбор пооперационного технологического процесса;
- 3) верны ответы 1 и 2;
- 4) установление способов обработки отдельных элементов для изделий данной группы;
- 5) верны ответы 1, 2 и 4.

19. Сколько комплексов работ включает в себя технологическое проектирование?

- 1) два;
- 2) три;
- 3) четыре;
- 4) пять;
- 5) шесть.

20. Что учитывается при оценке организационно-технических условий?

- 1) наличие резервных производственных мощностей и свободных площадей;
- 2) разделение труда на предприятии и уровень отраслевой и межотраслевой кооперации;
- 3) верны ответы 1 и 2;
- 4) наличие квалифицированных кадров;
- 5) верны ответы 1, 2 и 4.

Примерная тематика презентаций

1. Формы и виды государственной поддержки предпринимательства в России.
2. Финансовая политика на предприятиях сервиса.
3. Финансовый план предприятия сферы сервиса.
4. Доходы и расходы предприятия – оценка финансового состояния.
5. Финансовый план предприятия сферы сервиса.
6. Организационно-правовые формы сервисной деятельности.
7. Место и роль налогов и обязательных платежей в процессе формирования предприятия.
8. Современные тенденции развития предприятий средств размещения.
9. Основные показатели эффективности функционирования предприятий социально-культурного сервиса.
10. Показатели эффективности использования основных средств, физический и моральный износ.
11. Принципы и методы планирования предприятий сервиса.
12. Состав и структура оборотных производственных фондов в сервисе.
13. Основные разделы и показатели бизнес-плана предприятия.
14. Анализ эффективности использования трудовых ресурсов в сервисе.
15. Концентрация производства и размеры предприятия в сервисной сфере.
16. Кадровая политика на предприятии сервиса.

Примерные вопросы к экзамену:

1. Отраслевая структура сервисной сферы.
2. Ценовые стратегии предприятий сервиса.
3. Сущность и роль предпринимательства в рыночной экономике России.
4. Формы и виды государственной поддержки предпринимательства в России.
5. Финансовая политика на предприятиях сервиса.
6. Финансовый план предприятия сферы сервиса.
7. Доходы и расходы предприятия – оценка финансового состояния.
8. Финансовый план предприятия сферы сервиса.
9. Организационно-правовые формы сервисной деятельности.
10. Место и роль налогов и обязательных платежей в процессе формирования предприятия. Прямые и косвенные налоги в сервисной деятельности.
11. Современные тенденции развития предприятий средств размещения.
12. Основные показатели эффективности функционирования предприятий социально-культурного сервиса.
13. Показатели эффективности использования основных средств, физический и моральный износ.
14. Принципы и методы планирования предприятий сервиса.
15. Состав и структура оборотных производственных фондов в сервисе.
16. Основные разделы и показатели бизнес-плана предприятия.
17. Анализ эффективности использования трудовых ресурсов в сервисе.
18. Концентрация производства и размеры предприятия в сервисной сфере.

19. Кадровая политика на предприятии сервиса.
20. Реорганизация и ликвидация предприятий.
21. Сдельные и повременные системы оплаты труда в сервисе.
22. Предпринимательские риски в сервисной деятельности.
23. Рентабельность производства и предприятия сервиса.
24. Факторы, влияющие на развитие предпринимательства в России.
25. Ценовые стратегии предприятия сервиса.
26. Правовое регулирование сервисной деятельности.
27. Конкуренция в сфере сервиса. Стратегия поведения фирмы в условиях конкуренции.
28. Виды предпринимательства и принципы организации.
29. Внешняя и внутренняя среда предприятия сервиса.
30. Анализ состояния и тенденций развития предприятий сервиса в России.
31. Понятие и структура производственного процесса.
32. Порядок регистрации предприятия сферы сервиса
33. Типы и методы организации выполнения услуг.
34. Принципы рационального размещения предприятий сферы сервиса.
35. Системы «плавающих окладов» для оплаты труда руководителей и специалистов предприятий.
36. Классификация планов предприятия по временному фактору.
37. Организация и управление процессом выполнения услуг.
38. Характеристики оценки качества труда.
39. Какие формы обслуживания используются на предприятиях сферы сервиса.
40. Структура текущего плана предприятия сферы услуг.
41. Понятие планирования деятельности в рыночных условиях. Цели и задачи планирования.
42. Цели и задачи плана маркетинга.
43. Организация контроля качества услуг и продукции.
44. Показатели анализа конкуренции на рынке товаров и услуг.
45. Методы расчета производственной мощности предприятия сферы сервиса.
46. Классификация издержек на выполнение услуг.
47. Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса.
48. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса.

6.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания
адрес доступа http://www.arz.unn.ru/sveden/files/Metod_all_all_01.09.2017.pdf

Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в ННГУ (утв. приказом ректора ННГУ от 13.02.2014 г. №55-ОД);

Положение о фонде оценочных средств, (утв. приказом ректора ННГУ от 10.06.2015 №247-ОД);

Гугина Е.В., Кузенков О.А. Организация самостоятельной работы студентов в нижегородском государственном университете им. Н.И. Лобачевского. Методические рекомендации.- Н. Новгород, 2012.- 47 с. адрес доступа http://www.arz.unn.ru/pdf/2015/obr/med/Metod_Disc_VO_Date_4.pdf ;

Регламент проведения компьютерного тестирования студентов с использованием системы «Прометей» (Приложение к приказу от 01.09.2017 №АФ 63-ОД);

Регламент проведения межсессионной аттестации студентов (Приложение к приказу от 01.09.2017 №АФ 63-ОД);

Типовое положение о реферате (Приложение к приказу от 01.09.2017 №АФ 63-ОД);

Типовое положение о контрольной работе студентов заочной формы обучения (Приложение к приказу от 01.09.2017 №АФ 63-ОД).

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. Кузьмина, Е. Е. Комплексный анализ хозяйственной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Е. Е. Кузьмина, Л. П. Кузьмина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 514 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17353-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532921> (дата обращения: 16.09.2023).

2. Мамедова, Н. А. Управление государственными и муниципальными закупками : учебник и практикум для вузов / Н. А. Мамедова, А. Н. Байкова, О. Н. Морозова. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 291 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17858-6. — Текст: электронный // Образовательная

платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533856> (дата обращения: 16.09.2023).

3. Невская, Н. А. Макроэкономическое планирование и прогнозирование : учебник и практикум для вузов / Н. А. Невская. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 618 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17921-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533989> (дата обращения: 16.09.2023).

4. Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе: учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 314 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16986-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532163> (дата обращения: 16.09.2023).

5. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16985-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532162> (дата обращения: 16.09.2023).

6. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 461 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-16151-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530536> (дата обращения: 16.09.2023).

б) дополнительная литература:

1. Неретина Т. Г. Основы сервисной деятельности: учеб. – метод. комплекс / Т. Г. Неретина. – М.: Флинта, 2014. – 168 с. – ЭБС «Znanium»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462898>.

2. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519336> (дата обращения: 16.09.2023).

3. Даниленко, Н. Н., Сервисология : учебное пособие / Н. Н. Даниленко, Н. В. Рубцова. — Москва : КноРус, 2023. — 219 с. — ISBN 978-5-406-10503-0.

4. Казакевич, Т. А. Сервисная деятельность: учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/442188> (дата обращения: 16.09.2023).

5. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2009. – 448 с. // ЭБС «Консультант студента»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394002939.html>.

6. Организация предприятий сервиса: практикум / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. – М.: Форум: ИНФРА-М, 2010. – 384 с. // ЭБС Znanium.com: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=179892>.

7. Охотина, Н. М. Сервисология: учебное пособие / Н. М. Охотина. — Йошкар- Ола : ПГТУ, 2017. — 116 с. — ISBN 978-5-8158-1897-2. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/102715> (дата обращения: 16.09.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

8. Свириденко Ю.П. "Сервисная деятельность. Учебное пособие. Гриф МО РФ"Инфра-М, 2022, 174 с.

9. Сервисная деятельность: Учебник / Романович Ж.А., Калачев С.Л.- М.: Дашков и К, 2017. – 284 с. – ЭБС «Znanium»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365>.

10. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма: учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва :

Издательство Юрайт, 2023. — 442 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10546-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517932> (дата обращения: 16.09.2023).

11. Черников, В. Г. Сервисология: учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519304> (дата обращения: 16.09.2023).

в) Программное обеспечение

1. Лицензионное программное обеспечение: Операционная система Windows.
2. Лицензионное программное обеспечение: Microsoft Office.

Интернет-ресурсы:

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Российский индекс научного цитирования (РИНЦ), платформа Elibrary: национальная информационно-аналитическая система. Адрес доступа: http://elibrary.ru/project_risc.asp
1. ГАРАНТ. Информационно-правовой портал [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://www.garant.ru>
2. Scopus: реферативно-библиографическая база научных публикаций и цитирования. Адрес доступа: <http://www.scopus.com>
3. Web of Science Core Collection: реферативно-библиографическая база данных научного цитирования (аналитическая и цитатная база данных журнальных статей). Адрес доступа: <http://isiknowledge.com>

Свободно распространяемое программное обеспечение:

- обеспечение Yandex Browser;
- программное обеспечение LibreOffice;
- программное программное обеспечение «КонсультантПлюс».

Название	Гиперссылка
1. Фундаментальная библиотека Нижегородского Государственного Университета им. Н.И. Лобачевского	http://www.lib.unn.ru/
2. Электронная библиотечная система «Znanium»	http://znanium.com/
3. Электронная библиотечная система «Лань»	https://e.lanbook.com/
4. Электронная библиотечная система «Консультант студента»	http://www.studentlibrary.ru/
5. Электронная библиотечная система «Юрайт»	http://www.urait.ru/ebs
6. Каталог периодических изданий «East View»	http://www.ivis.ru/

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения (ноутбук, проектор, экран); помещения для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащённые компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ННГУ.

Технические средства обучения (средства ИКТ): компьютер, мультимедиа проектор, экран.

Материально-техническая база		
№ п.п.	Наименование модуля (тем, разделов)	Материально-технические условия для реализации программ (наличие лабораторий, производственных участков и т.п. по профилю программы профессиональной переподготовки)
	Основы организации деятельности предприятия.	мпьютер, мультимедийный проектор
	Организация основного производства на предприятиях сферы услуг.	мпьютер, мультимедийный проектор

	Организация контроля качества услуг и продукции.	мبيوتر, мультимедийный проектор
	Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса.	мبيوتر, мультимедийный проектор
	Основы внутрифирменного планирования. Планирование маркетинга.	мبيوتر, мультимедийный проектор
	Планирование инвестиционной деятельности предприятия. Планирование объема производства и реализации услуг	мبيوتر, мультимедийный проектор
	Финансовый план предприятия. Планирование издержек предприятия сферы сервиса.	Компьютер, мультимедийный проектор
	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда.	Компьютер, мультимедийный проектор