

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
НАБЕРЕЖНОЧЕЛНИНСКИЙ ИНСТИТУТ  
(ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КАЗАНСКИЙ (ПРИВОЛЖСКИЙ) ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

## ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА

Методические указания к практическим занятиям  
для студентов по направлению 100100.62 «Сервис»



Набережные Челны

2014

Швеёва Е.И. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: методические указания к практическим занятиям для студентов по направлению 100100.62 «Сервис»/ Е.И. Швеёва, И.А. Швеёв – Набережные Челны: НЧИ КФУ, 2014. – 32с.

Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» предназначены для студентов очной и заочной форм обучения, обучающихся по направлению 100100.62 «Сервис».

Рецензент: кандидат технических наук, доцент Цыбунов Э.Н.

Печатается по решению методической комиссии Набережночелнинского института (филиала) ФГАОУ ВПО «Казанский (Приволжский) федеральный университет».

© Набережночелнинский институт (филиал) ФГАОУ ВПО «Казанский (Приволжский) федеральный университет», 2014

## ВВЕДЕНИЕ

В условиях рыночных отношений центр экономической деятельности перемещается в основное звено экономики – предприятие. Оно представляет собой производственно-хозяйственный комплекс, объединяющий различные виды ресурсов для выполнения услуг, работ, изготовления продукции по заказам клиентов. На предприятиях сосредоточены квалифицированные кадры, решаются вопросы эффективного использования ресурсов, применения современной техники и технологии, получения высококачественных товаров и услуг, пользующихся спросом.

В современной экономике возрастающую роль играет сфера сервиса, которая проявляется прежде всего в том, что:

- 1) развитие сферы сервиса позволяет удовлетворять постоянно растущие потребности в разнообразных услугах;
- 2) в сфере сервиса постоянно создаются рабочие места;
- 3) сфера сервиса последовательно увеличивает свою долю в структуре валового внутреннего продукта.

Причем, специфика сферы сервиса предполагает существование в отрасли предприятий различных форм собственности, различной мощности, различного уровня специализации. Основу деятельности любого предприятия сферы сервиса составляет процесс оказания услуги, который должен быть организован таким образом, чтобы обеспечить прибыльную работу предприятий. Организация процесса оказания услуг не может быть решена без использования прогрессивных форм разделения и кооперации труда, рационализации рабочих мест, обеспечения благоприятных условий труда, разработки эффективных систем оплаты труда, формирования должной инфраструктуры предприятия.

На сегодняшний день деятельность предприятий сферы сервиса должна быть ориентирована на достижение важнейших целей, связанных с удовлетворением потребностей в услугах, и как следствие, получением прибыли. В этих условиях особую значимость приобретают вопросы рационального управления экономическим потенциалом предприятия и эффективного его использования. Экономический потенциал организации – это возможности ее для достижения поставленных целей, а возможности эти реально выражаются в наличии на предприятии человеческого капитала, основного и оборотного капитала и необходимой информации. Только благодаря разумному сочетанию данных компонентов и создаются условия эффективной работы любого предприятия. Сегодня эти проблемы можно решить посредством рациональной организации и планирования деятельности предприятий. При формировании конкурентного рынка сервисных услуг важно понять специфику и своеобразие предприятий данной сферы изнутри и на этой основе создавать эффективно организованные и рационально спланированные процессы оказания услуг.

**Цель учебного курса «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»** – формирование общекультурных и профессиональных компетенций, необходимых для осуществления экономической деятельности предприятий сервиса; приобретение студентами основных знаний в области организации и планирования на предприятии сферы сервиса; овладение эффективными методами производственно-хозяйственной деятельности.

**Изучение дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»** предусматривает решение ряда задач:

-изучение проблем предприятий в условиях современной экономики как субъектов рыночных отношений во всем комплексе макро- и микроэкономики, государственного регулирования экономики в условиях постоянного технологического развития;

-освоение студентами теоретических знаний по основам организации деятельности предприятия сервиса, по организации и управлению процессом оказания услуг;

- получение необходимых знаний по организации и планированию деятельности предприятия сервиса и расчету важнейших технико-экономических показателей его работы;

- изучение организации основного производства на предприятиях сферы услуг, организации обслуживания клиентов, контроля качества услуг и продукции;

-овладение навыками технико-экономического анализа производственно-хозяйственной деятельности предприятия;

- формирование необходимых для профессиональной деятельности компетенций;

-овладение методами научного решения вопросов развития и повышения эффективности производства и услуг для удовлетворения потребностей населения;

- анализ системы планов предприятия и порядок их реализации.

Дисциплина **«Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»** изучает закономерности развития предприятий сервиса, концепцию предприятия с учетом интересов клиентов, общества, государства и персонала предприятия сервиса, разрабатывает и обобщает методы эффективного использования всех материальных и трудовых ресурсов.

**Учебный курс «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»** призван помочь студенту в получении теоретических знаний и приобретении практических навыков принятия решений в области организации и планирования деятельности предприятий сервиса, ориентировать на доминанту интересов заказчика, владеть приемами обработки и анализа данных в режиме обратной связи с клиентами, владеть способами моделирования и проектирования (основной) сервисной деятельности в рамках предприятия.

## Структура и содержание практических занятий

### 1. Структура практических занятий

№ темы практического занятия	Название практического занятия	Кол-во часов	Содержание
Практическое занятие 1	Организация деятельности предприятия	4	Опрос. Дискуссия.
Практическое занятие 2	Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса	6	Опрос. Дискуссия. Кейс-задание.
Практическое занятие 3	Организация производства на предприятиях сферы сервиса	4	Опрос. Дискуссия.
Практическое занятие 4	Организация контроля качества услуг	6	Опрос. Дискуссия.
Практическое занятие 5	Организация обслуживания потребителей	6	Опрос. Дискуссия.
Практическое занятие 6	Основы организации заработной платы на предприятиях сервиса	6	Опрос. Дискуссия. Решение задач.
Практическое занятие 7	Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса	6	Опрос. Дискуссия.
Практическое занятие 8	Планирование деятельности предприятия сервиса	4	Опрос. Дискуссия.
Практическое занятие 9	Стратегия развития предприятия сервиса	4	Опрос. Дискуссия.
Практическое занятие 10	Планирование инвестиционной деятельности предприятия сервиса	4	Опрос. Дискуссия.
Практическое занятие 11	Планирование объема производства и реализации услуг	4	Опрос. Дискуссия.
Практическое занятие 12	Планирование в потребности персонала и средствах на оплату труда	4	Опрос. Дискуссия. Кейс-задание
Практическое занятие 13	Планирование издержек предприятия сервиса	4	Опрос. Дискуссия.
Практическое занятие 14	Финансовое планирование на предприятии сервиса	4	Опрос. Дискуссия. Решение задач.
Практическое занятие 15	Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг	4	Опрос. Дискуссия. Кейс-задание. Тестирование.

## 2. Содержание практических занятий.

### **Практическое занятие 1. Организация деятельности предприятия (4 часа).**

Цель практического занятия — изучить понятие и структуру производственного процесса и формы его организации.

1. Понятие и структура производственного процесса.
2. Специализация и кооперация как форма организации производственного процесса.
3. Структура процесса оказания услуги.
4. Организация производственного процесса и процесс оказания услуг во времени.

*Вопросы для самоконтроля к практическому занятию 1:*

1. Что такое производственный процесс и какова его структура?
2. Что включают в себя понятия «вспомогательный процесс» и «технологический процесс»?
3. Каковы принципы рациональной организации производственного процесса?
4. Что такое специализация производства и какие формы специализации используют предприятия сферы сервиса?
5. Какие формы внутрипроизводственного кооперирования используются предприятиями сферы сервиса?
6. Что означает размещение производственного процесса во времени?
7. Что такое время оказания услуг?
8. Какие факторы влияют на время оказания услуг?
9. Каковы пути сокращения времени оказания услуг?
10. Что такое длительность производственного цикла и каковы его пути сокращения?

### **Практическое занятие 2. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса (6 часов).**

Цель практического занятия — рассмотреть различные подходы к управлению деятельностью предприятия, изучить классификацию предприятий сферы сервиса.

1. Современные подходы к управлению деятельностью предприятий сферы сервиса.
2. Предприятие сферы сервиса как производственная система.
3. Виды предприятий сферы сервиса.
4. Структура предприятия.
5. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия.

*Вопросы для самоконтроля к практическому занятию 2:*

1. По каким признакам можно классифицировать типы предприятий?
2. Каковы основные особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса?
3. Какую подготовительную работу нужно провести при создании нового

предприятия?

4. Какие учредительные документы разрабатываются на предприятии?
5. Что такое структура предприятия?
6. Какие факторы влияют на структуру предприятия?
7. В чем отличие понятий «производственно-административная структура» и «производственно-технологическая структура» предприятия?
8. Каковы способы реорганизации предприятия?
9. В каких случаях происходит ликвидация предприятия? Что такое «лжебанкротство»?
10. Как осуществляется процесс ликвидации предприятия (его порядок)?

*\*Кейс-задание:* Разработайте производственную и организационную структуру сервисного предприятия. Оцените их сходство и различия.

### **Практическое занятие 3. Организация производства на предприятиях сферы сервиса (4 часа).**

Цель практического занятия —

1. Типы организации выполнения услуг.
2. Методы организации производства.
3. Организация труда на предприятиях сервиса:
  - А) планирование кадров и их подбор;
  - Б) расчеты потребности в трудовых ресурсах;
  - В) организация и нормирование труда;
  - Г) планирование производительности труда;
  - Д) планирование расходов на оплату труда.
4. Показатели уровня оценки организации производства.

*Вопросы для самоконтроля к практическому занятию 3:*

1. Каковы основные типы производства?
2. В чем преимущества и недостатки массового производства?
3. Каковы положительные и негативные черты серийного производства?
4. В чем заключаются достоинства и недостатки единичного производства?
5. Какие признаки характеризует поточный метод организации производства?
6. В чем суть индивидуального метода организации производства?
7. Какие функции выполняет организация труда?
8. Что такое разделение труда и какие формы используются на предприятии?
9. Какова роль организации и обслуживания рабочих мест в системе организации труда?
10. Какие виды норм и нормативов труда используются на предприятии?

### **Практическое занятие 4. Организация контроля качества услуг (6 часов).**

Цель практического занятия — изучить понятие качество услуги и ее основные показатели. Рассмотреть основные формы организации контроля качества услуг.

1. Понятие и показатели качества услуг.

2. Государственные и международные стандарты и системы качества.
3. Факторы, формирующие качество предоставляемых услуг.
4. Потребительские ожидания при оценке качества услуг. «Петля качества» услуги.
5. Классификация форм организации контроля качества услуг.
6. Сертификация продукции и услуг.

*Вопросы для самоконтроля к практическому занятию 4:*

1. Дайте определение понятия «качество услуги»?
2. С какой целью разрабатываются стандарты?
3. На каких этапах производственного процесса формируется качество продукции?
4. Какие факторы влияют на качество продукции, услуг?
5. Что такое «петля качества» услуги?
6. В чем состоит различие между TQC и TQM?
7. Каковы принципы организации контроля качества продукции, услуг?
8. Что такое система управления качеством?
9. Каковы роль и место управления качеством в системе управления предприятием?
10. Какие факторы определяют конкурентоспособность предприятия?

### **Практическое занятие 5. Организация обслуживания потребителей (6 часов).**

Цель практического занятия — изучить процесс организации обслуживания потребителей и рассмотреть факторы, влияющие на работу с ними.

1. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сервиса.
2. Основы организации обслуживания потребителей.
3. Классификация форм обслуживания потребителя.
4. Факторы, влияющие на организацию обслуживания потребителей.
5. Основное содержание предоставления услуг методом индивидуального подхода.

*Вопросы для самоконтроля к практическому занятию 5:*

1. Какова роль организации обслуживания потребителей в системе оказания услуги?
2. Каковы требования, предъявляемые потребителем к услуге?
3. Что характеризует отраслевая группа услуг?
4. Каковы принципы рационального размещения предприятий сервиса?
5. Что понимается под формой обслуживания клиента?
6. Как классифицируются виды выполняемых услуг?
7. Какие формы обслуживания используются на предприятиях сервиса?
8. Какими показателями можно охарактеризовать уровень организации обслуживания клиентов?

### **Практическое занятие 6. Основы организации заработной платы на**



### **предприятиях сервиса (6 часов).**

Цель практического занятия — изучить формы и системы оплаты труда персонала на предприятиях сервиса.

1. Принципы и способы регулирования оплаты труда.
2. Сущность и содержание тарифной системы.
3. Формы и системы оплаты труда:
  - А) сдельная оплата труда и ее виды (прямая сдельная, сдельно-премиальная, сдельно-прогрессивная, аккордная, косвенно-сдельная);
  - Б) повременная оплата труда и ее виды;
  - В) бестарифная система оплаты труда;
  - Г) система «плавающих» окладов;
  - Д) система оплаты труда на комиссионной основе.
4. Мотивация труда персонала на предприятии сервиса.
5. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате.
6. Международный опыт договорного регулирования заработной платы.
7. Сравнительный анализ российской и зарубежной оплаты труда (США, Швеция, Канада, Германия, Япония).

*Вопросы для самоконтроля к практическому занятию 6:*

1. На каких принципах строится организация оплаты труда?
2. Какие методы регулирования заработной платы работников используются в условиях рыночных отношений?
3. На каких условиях осуществляется регулирование оплаты труда?
4. Какие элементы включает тарифная система?
5. В чем суть бестарифной системы оплаты труда?
6. Назовите особенности организации оплаты труда на предприятиях сервиса?
7. Что представляет собой фонд заработной платы?
8. В чем причины расширения сферы применения повременной оплаты труда?
9. Что такое смешанная форма оплаты труда?
10. В чем суть комиссионной оплаты труда?
11. Какие методы распределения коллективного заработка используются?
12. Что характеризуют коэффициенты трудового участия, рейтинговой оценки трудового вклада, деловой активности работника?
13. В чем особенности премирования как одной из форм стимулирования труда?
14. Какие элементы включаются в состав системы премирования?

Задачи:

1. Рассчитайте заработок рабочего за месяц по сдельно-премиальной системе оплаты труда, используя следующие исходные данные: сдельный заработок рабочего – 10 800 руб. в месяц, план выполнен на 105%, по положению о премировании рабочему выплачивается премия за выполнение плана в размере 15% и за каждый процент перевыполнения плана по 2% сдельного заработка.
2. Рассчитайте фонд оплаты труда по следующим данным: объем продукции в базисном году – 15 млн.руб. ФОТ в базисном году составлял 2,8 млн.руб.; норматив заработной платы в планируемом году из-за структурных изменений в товарной

продукции увеличился на 40%.

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

### **Практическое занятие 7. Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса (6 часов).**

Цель практического занятия — изучить состав и задачи производственной инфраструктуры предприятия.

- 1.Содержание и задачи производственной инфраструктуры предприятия.
- 2.Организация ремонтного хозяйства.
- 3.Организация инструментального и энергетического хозяйства.
- 4.Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства.
- 5.Организация транспортного хозяйства.

*Вопросы для самоконтроля к практическому занятию 7:*

- 1.Каковы задачи подразделений, составляющих производственную инфраструктуру предприятия?
- 2.Как организуется ремонт технологического оборудования?
- 3.Что представляет собой система ППР оборудования?
- 4.Какие исходные данные требуются для составления графика ППР оборудования?
- 5.Каковы задачи организации материально-технического снабжения на предприятии?
- 6.Как организуется управление энергохозяйством предприятия?
- 7.Каковы задачи транспортного хозяйства предприятия?
- 8.Какие виды транспортных средств использует предприятие?
- 9.Каковы основные задачи складского хозяйства?
- 10.Какие требования предъявляются к хранению различных видов материальных ресурсов?
- 11.Какова роль транспортного и складского хозяйства в производственной структуре предприятия?

### **Практическое занятие 8. Планирование деятельности предприятия сервиса (4 часа).**

Цель практического занятия — изучить основы внутрифирменного планирования предприятия сервиса.

- 1.Понятие внутрифирменного планирования в рыночных условиях.
- 2.Принципы и методы планирования.
- 3.Основные разделы и показатели плана развития предприятия.
- 4.Система планов предприятия и порядок их реализации.
- 5.Планирование обеспечения конкурентоспособности продукции, услуг.
- 6.Планирование потенциала предприятия (научно-технического и

социального развития).

7. Структура текущего плана предприятия сферы услуг.

8. Учет риска при планировании и страховании.

*Вопросы для самоконтроля к практическому занятию 8:*

1. В чем состоит значение планирования деятельности предприятия?

2. Каковы цели и задачи планирования?

3. Как можно классифицировать показатели, характеризующие деятельность предприятия?

4. Какие методы планирования используются на предприятии?

5. Какие основные этапы включает планирование деятельности предприятия?

6. В чем суть этапа «оценка сильных и слабых сторон предприятия»?

7. Какие виды планов должны разрабатываться на предприятии?

8. Как классифицируются планы предприятия по временному фактору?

9. Какова структура текущего плана предприятия сферы услуг?

10. Какие основные виды работ проводятся при определении исходной позиции предприятия?

11. В чем заключается планирование материально-технического обеспечения предприятия?

### **Практическое занятие 9. Стратегия развития предприятия сервиса (4 часа).**

Цель практического занятия — изучить сущность и понятие стратегии и ее типы, используемые на предприятиях сервиса.

1. Понятие и сущность стратегии. Основные задачи разработки стратегии предприятия.

2. Факторы, определяющие выбор стратегии деятельности предприятия.

3. Основные этапы и методы формирования стратегии предприятия

4. Виды стратегий и принципы их формирования.

5. Функциональные стратегии.

*Вопросы для самоконтроля к практическому занятию 9:*

1. В чем состоит суть и значение стратегии для развития предприятия.

2. Назовите основные типы деловых стратегий.

3. В чем заключаются особенности наступательной и оборонительной стратегии?

4. Какие стратегии входят в группу стратегий роста?

5. В чем состоит концепция стратегического управления?

6. Какие факторы учитывают при выборе стратегии деятельности?

7. В чем состоит важность ориентации компании на долгосрочную перспективу?

8. Используя SMART – принцип, сформулируйте основные требования к целям.

9. Назовите основные функциональные стратегии в развитии предприятия.

10. Какие методы можно использовать для того, чтобы «отфильтровать» нужную информацию на этапе проведения ПЭСТ- анализа?

11. Какие факторы главным образом определяют баланс приоритетов между стратегическими и оперативными решениями?

### **Практическое занятие 10. Планирование инвестиционной деятельности предприятия сервиса (4 часа).**

Цель практического занятия — рассмотреть необходимость вложения инвестиций при реализации стратегии предприятия сервиса.

1. Сущность и содержание инвестиций.
2. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сервиса.
3. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия.
4. Инвестиционный проект и оценка его эффективности.
5. Разработка портфеля инвестиционных проектов развития предприятия.

*Вопросы для самоконтроля к практическому занятию 10:*

1. Дайте определение понятия «инвестиции»?
2. Назовите объекты инвестиций.
3. Какова структура инвестиционного цикла?
4. По каким принципам классифицируются инвестиции?
5. Каков порядок разработки инвестиционного плана предприятия?
6. Какие показатели характеризуют эффективность мероприятий, связанных с использованием инвестиций?
7. Как определить срок окупаемости инвестиций?
8. Что такое норматив дисконтирования?
9. Как рассчитать экономический эффект от внедрения инвестиций с учетом дисконтирования?
9. Какая эффективность определяется при оценке инвестиционных проектов?

### **Практическое занятие 11. Планирование объема производства и реализации услуг (4 часа).**

Цель практического занятия — рассмотреть основные моменты планирования производства и реализации услуг на предприятии сервиса.

1. Структура и порядок разработки плана реализации услуг.
2. Планирование производственной программы предприятия и ее основные задачи.
3. Производственная мощность предприятия. Классификация и характеристика материальных ресурсов предприятия.
4. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции.
5. Пути повышения эффективности реализации услуг, продукции.

*Вопросы для самоконтроля к практическому занятию 11:*

1. Каковы цели и задачи плана реализации услуг, работ, продукции?
2. Как планировать объем реализации работ, услуг, продукции по сегментам рынка?
3. Какова роль плана реализации услуг, работ, продукции в текущем плане предприятия?

4. Как планировать объем реализации по формам обслуживания?
5. Как рассчитать объем реализации по регионам?
6. Что такое производственная программа предприятия?
7. Каковы задачи планирования производственной программы предприятия?
8. Порядок разработки производственной программы предприятия.
9. Как определить потребность в материальных ресурсах предприятия?
10. Каковы методы расчета производственной мощности предприятия сервиса?
11. Каковы показатели характеризуют план реализации услуг, работ, продукции?
12. Какие показатели могут быть использованы для характеристики производственной программы предприятия?

### **Практическое занятие 12. Планирование в потребности персонала и средствах на оплату труда (4 часа).**

Цель практического занятия — изучить виды, принципы и методики планирования численности персонала на предприятиях сервиса.

1. Планирование численности персонала предприятия сервиса.
2. Виды и принципы планирования потребности в персонале. Пути возмещения потребности в персонале.
3. Методики планирования потребности для различных категорий персонала. Планирование сезонных изменений потребности в персонале.
4. Оптимизация численности персонала, основная проблематика – риски и возможности.
5. Возможности аутсорсинга как альтернативы включения сотрудников в штат предприятия.
6. Позитивные и негативные последствия оптимизации, корректировка кадровых политик в основных направлениях кадрового менеджмента (подбор, адаптация, оценка, мотивация).
7. Планирование фонда рабочего времени на предприятии.
8. Состав средств на оплату труда персонала.
9. Планирование фонда заработной платы.

#### *Вопросы для самоконтроля к практическому занятию 12:*

1. Назовите исходные данные, которые потребуются для планирования численности персонала предприятия.
2. Какова структура баланса рабочего времени одного работника?
3. Как рассчитать планируемые неявки на работу?
4. Что такое «полезный фонд рабочего времени одного работника»?
5. По каким категориям осуществляется планирование численности персонала предприятий сервиса?
6. Что понимают под списочным и явочным составом персонала?
7. Какие работники не включаются в списочный состав?
8. Что понимается под нормой обслуживания, нормами численности персонала, фотографией рабочего дня?
9. Какие виды выплат включаются в состав фонда заработной платы персонал?

10.Какие виды выплат включаются в состав часового фонда заработной платы?

11.Какие виды доплат входят в состав дневного фонда заработной платы?

12.Какие виды доплат входят в состав месячного фонда заработной платы?

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

### **Практическое занятие 13. Планирование издержек предприятия сервиса (4 часа).**

Цель практического занятия — изучить классификацию издержек на предприятии сервиса и методы планирования себестоимости услуг.

1.Цели, задачи и содержание планирования издержек на предприятии.

2.Классификация издержек на выполнение услуг.

3.Методы при планировании себестоимости услуг, продукции (пофакторный метод, сметный метод, метод калькуляций и нормативный метод).

4.Состав затрат, включенных в плановую себестоимость услуг, продукции.

5.Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции.

6.Смета затрат на производство.

7.Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции.

*Вопросы для самоконтроля к практическому занятию 13:*

1.Что такое издержки производства?

2.Каковы основные задачи, которые должны быть решены при планировании себестоимости услуг, работ, продукции?

3.По каким признакам можно классифицировать издержки на выполнение услуг?

4.Какие виды затрат в себестоимости относятся к переменным?

5.Какие виды затрат называются комплексными?

6.Как определить величину предельных издержек?

7.По какому признаку составляется смета затрат?

8.Что такое калькуляция затрат?

9.Какова структура калькуляционных затрат для предприятия сервиса?

10.По каким группам факторов рассчитывается снижение себестоимости услуг, работ, продукции?

11.Какие факторы характеризуют повышение технического уровня производства услуг и обслуживания населения?

12.Как влияет на себестоимость изменение объема и структуры услуг, работ, продукции?

### **Практическое занятие 14. Финансовое планирование на предприятии сервиса (4 часа).**

Цель практического занятия — изучить основы финансового планирования на предприятии.

1. Содержание и структура финансового плана на предприятии сервиса.
2. Методы финансового планирования (нормативный метод, расчётно-аналитический метод, балансовый метод, метод оптимизации плановых решений, экономико-математическое моделирование).
3. Показатели финансового плана предприятия.
4. Прогнозирование деятельности предприятия на основе результатов финансового анализа.
5. Прибыль предприятия: ее сущность и формирование. Распределение прибыли.
6. Рентабельность работы предприятия сервиса.
7. Сущность и показатели эффективности деятельности предприятия.
8. Оценка финансового положения предприятия.

*Вопросы для самоконтроля к практическому занятию 14:*

1. Какие показатели рассчитываются в финансовом плане предприятия?
2. Какие функции выполняет прибыль предприятия?
3. Назовите разновидности прибыли.
4. Каков порядок образования прибыли?
5. Как распределяется прибыль предприятия?
6. Каковы направления использования чистой прибыли предприятия?
7. В чем состоит значение максимизации прибыли?
8. Какие виды доходов образуются из прибыли предприятия?
9. В чем сущность рентабельности работы предприятия?
10. Каковы пути увеличения прибыли и рентабельности предприятия?
11. Что такое «точка безубыточности»?
12. Как определить «точку безубыточности»?

Задачи:

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

2. В базисном и плановом периодах работа предприятия характеризуется следующими показателями:

Вид изделия	Цена без НДС, руб. за изделие		Себестоимость, руб. за изделие		Годовой объем, шт.	
	Базисный год	Плановый год	Базисный год	Плановый год	Базисный год	Плановый год
А	200	210	180	182	1000	1100
Б	270	300	260	265	1600	18000
В	350	370	310	300	2000	2600

Определите:

А) прибыль предприятия в базисном и плановом периодах и ее рост;

Б) рентабельность по отдельным видам изделий, всей реализованной продукции и ее рост;

В) прирост прибыли в плановом периоде за счет изменения себестоимости изделий, увеличения объема производства и ассортиментного сдвига.

3. Годовой объем выполненных работ и оказания услуг предприятием по плану – 2,5 млн. руб., фактически реализовано выполненных работ на сумму 2,7 млн. руб. Плановая себестоимость годового выпуска услуг намечалась в размере 2,3 млн. руб., фактически она снизилась на 8%.

### **Практическое занятие 15. Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг (4 часа).**

Цель практического занятия — изучить основные задачи бизнес-планирования при осуществлении деятельности предприятия.

1. Задачи и функции бизнес-плана предприятия.

2. Основные принципы при разработке бизнес-планирования.

3. Структура бизнес-плана и характеристика ее разделов:

А) Концепция бизнеса (резюме);

Б) Краткая информация о предприятии (история создания, ситуация на рынке, основные проблемы предлагаемого бизнеса);

В) Характеристика объекта бизнеса (описание услуги, количественный анализ, возможные пути увеличения прибыли заказчика, особенности используемых технологий и т.п.);

Г) Исследование и анализ рынка (оценка возможностей рынка, основные конкуренты, емкость рынка, SWOT-анализ);

Д) Организационный план (организационная структура предприятия, отношения с инвесторами, источники профессиональной поддержки бизнеса);

Е) Персонал и управление (количество и анализ персонала, система профессионального продвижения персонала и система стимулирования);

Ж) План производства (организационно-технический уровень производства и издержки);

З) План маркетинговых действий (комплекс маркетинга);

И) Финансовый план и финансовая стратегия;

К) Потенциальные риски.

*Вопросы для самоконтроля к практическому занятию 15:*

1. Каковы требования к разработке бизнес-плана?

2. Какова оценка возможностей рынка?

3. Что такое рациональность технологической схемы и обеспечивает ли она экономию затрат ресурсов, гибкость производства?

4. Каков комплекс маркетинга и как он приведет к успеху?

5. Назовите типичные ошибки и недостатки при осуществлении бизнес-планирования.

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



### 3. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Методология прогнозирования: принципы и методы.
2. Разработка и утверждение прогнозов и планов.
3. Модели долгосрочных и среднесрочных макроэкономических прогнозов.
4. Макроэкономические и социально-экономические показатели на уровне государства и регионов, их прогнозирование.
5. Техничко-экономическое планирование.
6. Оперативно-производственное планирование.
7. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект.
8. Виды предприятий сферы сервиса Структура предприятия.
9. Виды рыночного спроса и его оценка, подходы к изучению рынка.
10. Элементы внешней среды. Факторы, оказывающие влияние на спрос и предложение, неценовые факторы.
11. Прогнозирование предложения (продажи/сбыта) услуг в сфере сервиса. Этапы прогнозирования спроса на услуги.
12. Услуги и показатели их оборота. Производственные и не производственные услуги.
13. Сущность и структура бизнес-плана.
14. Порядок разработки и реализации бизнес-плана.
15. Структура текущего плана предприятия сферы услуг.
16. Структура и порядок разработки плана маркетинга.
17. Маркетинговые стратегии и эффективность мероприятий по их реализации.
18. Планирование потребности предприятия в материально-технических ресурсах.
19. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса.
20. Классификация издержек на выполнение услуг.
21. Состав затрат, включаемых в плановую себестоимость продукции, работ и услуг.
22. Расчет плановых калькуляций себестоимости продукции, работ и услуг.
23. Планирование сметы затрат на производство продукции, работ и услуг.
24. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции по технико-экономическим факторам.

#### 4. ТЕСТИРОВАНИЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Сущность планирования заключается:

- а) в формировании стратегии и тактики предприятия;
- б) в выборе мотивов для работы персонала;
- в) в сочетании ограниченных ресурсов для достижения наилучших результатов;
- г) верно а, б, в.

2. Главной целью планирования на предприятии является:

- а) расчет потребностей в материальных, трудовых и финансовых ресурсах для увеличения производственной мощности;
- б) удовлетворение потребительского спроса на продукцию предприятия и получение прибыли;
- в) подготовка информации, необходимой для повышения эффективности производства;
- г) верно а, б, в.

3. К основным функциям планирования на предприятии относится:

- а) организация производства;
- б) учет и контроль выполнения работ;
- в) оценка результатов деятельности;
- г) верно а, б, в.

4. По уровню управления и временному интервалу планирование подразделяется на:

- а) бизнес – планирование;
- б) оперативное;
- в) внутрицеховое;
- г) верно а, б, в.

5. Наиболее распространенным методам планирования считается:

- а) индивидуальный;
- б) бригадный;
- в) нормативный;
- г) верно а, б, в.

6. По содержанию различаются следующие виды планирования:

- а) стратегическое;
- б) технико-экономическое;
- в) межцеховое;
- г) верно а, б, в.

7. Качественные показатели плана отражают результаты работы предприятия в единицах:

- а) натуральных;
- б) трудовых;
- в) относительных;
- г) верно а, б, в.

8. Что из перечисленного относится к особенностям работы сервисных предприятий:

- а) качество услуг непостоянно, измерение качества услуг затруднительно;
- б) услуги невозможно хранить;
- в) услуги можно транспортировать;
- г) многие услуги индивидуальны;
- д) производство и потребление услуг нередко совпадают по месту и времени.

9. Какие из перечисленных мер относятся к реорганизации предприятия:

- а) разработка и осуществление плана выхода из кризисной ситуации;
- б) изменение организационно-правовой формы предприятия;
- в) ликвидация предприятия;
- г) слияние, присоединение, разделение.

10. Какие действия могут способствовать уменьшению риска банкротства:

- а) разработка и осуществление четких планов по маркетингу;
- б) систематическое составление обоснованных прогнозов по наличности;
- в) продолжение производства услуг, продукции, невзирая на падение объемов реализации;
- г) своевременное выявление критических моментов, которые могут представлять собой угрозу для предприятия.

11. Какие из перечисленных лиц обладают правом на обращение в арбитражный суд с заявлением о признании должника банкротом:

- а) кредиторы;
- б) налоговые органы;
- в) должник;
- г) таможенные органы;
- д) арбитражные управляющие.

12. Лжебанкротство – это \_\_\_\_\_

13. К основным типам прогнозирования относятся:

- а) составление сценариев;
- б) по нормам и нормативам;
- в) экстраполяция трендов;
- г) экономико-математические модели.

14. Главной компонентой стратегии «выживания» российских предприятий является:

- а) организационная;
- б) рыночная;
- в) кадровая;
- г) верно а, б, в.

15. Общие методы прогнозирования включают в себя:

- а) интуитивный;
- б) поисковый;
- в) нормативный;
- г) экспертный.

16. Самым важным фактором, влияющим на уровень инфляции внутри предприятия, является:

- а) рост денежной массы;
- б) технологическая инфляция;
- в) рост цен на производственные ресурсы;
- г) показатели инфляции для конкретного производства.

17. Для отечественных предприятий при прогнозировании производства конкурентоспособной продукции в настоящее время самым важным является:

- а) разработка новых изделий;
- б) улучшение показателей качества выпускаемой продукции;
- в) управление объемами продаж товаров в течение всего их жизненного цикла;
- г) создание системы менеджмента качества;

18. Точность прогноза развития предприятия:

- а) определяется погрешностью исходных данных;
- б) увеличивается с ростом сроков прогнозирования;
- в) ее зависит от применяемого метода;
- г) верно а, б, в.

19. Экономическая составляющая потенциала предприятия включает в себя:

- а) организацию производства;
- б) техническое развитие производства;
- в) трудовые, материальные и финансовые ресурсы;
- г) верно а, б, в.

20. Главной задачей социального планирования на предприятии является:

- а) развитие творческих способностей работников;
- б) рост дохода и уровня жизни работников;

- в) сочетание личных и общественных мотивов работников;
- г) верно а, б, в.

21. Главным в повышении мотивации работников предприятия является:

- а) личное участие в принятии решений;
- б) непрерывный рост оплаты труда;
- в) развитие карьеры;
- г) верно а, б, в.

22. Что характеризует производительность труда:

- а) эффективность затрат труда;
- б) эффективность использования оборудования;
- в) эффективность использования материальных ресурсов;
- г) верно а, б, в.

23. Какие из перечисленных показателей характеризуют уровень производительности труда:

- а) фондоотдача;
- б) выработка на одного работника;
- в) трудоемкость продукции, услуг;
- г) фондовооруженность труда.

24. Какие из названных позиций относятся к нормам труда:

- а) нормы времени;
- б) нормы выработки;
- в) нормы расхода материалов;
- г) нормы технологических перерывов;
- д) нормы обслуживания.

25. Основным разделом годового плана производства предприятия считается:

- а) расчет производственных мощностей его подразделений;
- б) выбор форм организации производства;
- в) распределение работ по исполнителям;
- г) верно а, б, в.

26. Главной особенностью планирования производственной программы на отечественных предприятиях в настоящее время считается:

- а) зависимость от характера выпускаемой продукции;
- б) неполная загрузка производственных мощностей;
- в) влияние организации производственного процесса;
- г) верно а, б, в.

27. В серийном производстве при изготовлении нескольких видов продукции по производственную программу:

- а) постоянно уточняют в ходе технической подготовки производства;
- б) разрабатывают поквартально, укрупняя серию и сокращая номенклатуру;
- в) планируют одновременно по участкам, цехам и в целом по предприятию;
- г) верно а, б, в.

28. Основными показателями годовой производственной программы предприятия является:

- а) объем поставок по внешним заказам;
- б) номенклатура и ассортимент продукции;
- в) показатели качества товаров;
- г) верно а, б, в.

29. Главным фактором риска при планировании производственной программы предприятия считается:

- а) уровень инфляции;
- б) взаимные не платежи предприятий;
- в) спад производства;
- г) верно а, б, в.

30. Основным мероприятием для уменьшения степени риска предприятия на рынке сбыта считается:

- а) замена части номенклатуры и ассортимента;
- б) укрепление долгосрочных связей с потребителями;
- в) установление особых отношений с партнерами по бизнесу;
- г) верно а, б, в.

31. Работа по организации сбыта продукции на предприятии начинается:

- а) с регулирования цен на продукцию;
- б) с изучения рынка сбыта продукции;
- в) с формирования планов поставки и производства продукции;
- г) верно а, б, в.

32. Основным показателем плана продаж является:

- а) номенклатура продукции;

- б) перечень предлагаемых услуг;
- в) объем реализуемых товаров;
- г) верно а, б, в.

33. На 1-м этапе составления плана сбыта продукции предприятия:

- а) формируется план движения товаров от производителя к потребителю;
- б) указываются направления транспортных потоков для доставки продукции покупателям;
- в) определяются потребности в ресурсах и источники их поставки;
- г) верно а, б, в.

34. Какие из названных положений характеризуют политику предприятия в области качества:

- а) достижение технического уровня продукции, превышающего уровень ведущих предприятий;
- б) ориентация на удовлетворение требований потребителя;
- в) повышение заработной платы работникам предприятия;
- г) увеличение сроков гарантии на продукцию;

35. Сертификация продукции основана:

- а) на проведении испытаний продукции;
- б) на оценке условий производства продукции;
- в) на оценке затрат, связанных с производством продукции;
- г) на надзоре за качеством продукции;
- д) на оценке прибыльности производства продукции.

36. Какие из перечисленных услуг подлежат обязательной сертификации:

- а) ремонт бытовых машин и приборов;
- б) техническое обслуживание и ремонт транспортных средств;
- в) услуги фотосалонов;
- г) жилищно-коммунальные услуги;
- д) туристические услуги.

37. Какие из названных факторов характеризуют конкурентоспособность предприятия:

- а) качество услуг, продукции;
- б) предоставляемый сервис;
- в) затраты на производство;
- г) репутация предприятия.

38. Исходными данными для составления плана по труду для вновь созданного предприятия служат:

- а) численность персонала;
- б) производительность труда;
- в) годовая производственная программа;
- г) верно а, б, в.

39. Фонд заработной платы предприятия обычно планируется:

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

40. План материально-технического обеспечения определяет потребность предприятия:

- а) в основных производственных фондах;
- б) в реконструкции и техническом перевооружении производства;
- в) в сырье, полуфабрикатах и комплектующих;
- г) верно а, б, в.

41. Фонд социальных выплат включает в себя:

- а) компенсационные доплаты;
- б) стимулирующие выплаты;
- в) стипендии работникам, направленным на учебу;
- г) верно а, б, в.

42. План материально-технического обеспечения предприятия составляется:

- а) в натуральном выражении;
- б) в денежном исчислении;
- в) в форме материального баланса;
- г) верно а, б, в.

43. Главным разделом плана инвестиций предприятия следует считать план:

- а) объема капитальных вложений;
- б) объема строительно-монтажных работ;
- в) ввода в действие производственных мощностей;
- г) верно а, б, в.

44. По содержанию факторов, характеризующих условия труда выделяют следующие группы:

- а) производственно-технические;
- б) организационно-технологические;
- в) социально-экономические;
- г) верно а, б, в.



45. По критерию работоспособности различают следующие группы условий труда:

- а) эргономические;
- б) эстетические;
- в) комфортные;
- г) верно а, б, в.

46. В смету затрат предприятия, составленную по экономическим элементам входят:

- а) амортизация основных производственных фондов;
- б) общепроизводственные расходы;
- в) общехозяйственные расходы;
- г) верно а, б, в.

47. При планировании себестоимости единицы продукции все издержки группируются:

- а) по производственному назначению;
- б) по месту возникновения;
- в) по статьям калькуляции;
- г) верно а, б, в.

48. К прямым затратам в составе себестоимости относятся издержки:

- а) на содержание и эксплуатацию оборудования;
- б) на зарплату руководителей и специалистов;
- в) на материалы и комплектующие изделия;
- г) верно а, б, в.

49. Главным фактором прибыли предприятия является изменение:

- а) уровня цен;
- б) себестоимости продукции;
- в) объемов производства;
- г) верно а, б, в.

50. Главной целью финансового планирования является:

- а) установление денежных отношений с бюджетом и банками;
- б) рациональное вложение капитала;
- в) обеспечение производства необходимыми финансовыми ресурсами;
- г) верно а, б, в.

51. Актив баланса предприятия отражает наличие у предприятия:

- а) собственных средств;
- б) обязательств перед кредиторами;
- в) оборотных средств;
- г) верно а, б, в.

## 5. ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Роль организации (фирмы) в современном обществе.
2. Внутренняя и внешняя среда организации (фирмы) и их взаимосвязь.
3. Мировой рынок и его развитие.
4. Организационно-правовые формы организации.
5. Основные функции и организационные структуры управления.
6. Взаимодействие субъектов и объектов управления для достижения целей предприятия сервиса.
7. Понятие и классификация функций управления.
8. Организационные структуры управления.
9. Роль издержек в деятельности предприятия.
10. Издержки производства и сбыта продукции (понятие, состав и структура).
11. Хозяйственные средства (имущество предприятия).
12. Экономическое содержание и структура.
13. Основные средства предприятия.
14. Оборотные средства предприятия.
15. Источники формирования хозяйственных средств.
16. Основные экономические показатели деятельности предприятия.
17. Планирование как функция управления предприятием.
18. Цели и задачи планирования.
19. Основные принципы и методы планирования.
20. Этапы планирования на предприятии.
21. Процесс управления предприятием.
22. Содержание процесса управления.
23. Место решения в процессе управления.
24. Структура и процесс принятия решения.
25. Распределение полномочий на принятие решений.
26. Риск при принятии решений.
27. Основные методы управления.
28. Экономические и социально-психологические методы управления.
29. Стиль управления.
30. Понятие и виды контроля.
31. Процесс контроля и выбор варианта форм контроля.
32. Контроль и измерение результатов коммерческой деятельности предприятия сервиса.
33. Действия руководителя при контроле.
34. Система планирования на предприятии.
35. Формы планирования и виды планов.
36. Факторы, влияющие на выбор формы планирования.
37. Организация внутрифирменного планирования.
38. Планирование материально-технического обеспечения на предприятии.

39. Учет, контроль и анализ.
40. Контроль уровня запасов на предприятии.
41. Оптимальность выбора хозяйственных связей с поставщиками.
42. Планирование запасов материальных ресурсов.
43. Определение потребности предприятия.
44. Методы управления предприятием в условиях нестабильного рынка.
45. Методы управления, применяемые фирмами при различных уровнях нестабильности рынка.
46. Выбор и оценка стратегической позиции фирмы на рынке.
47. Стратегические зоны хозяйствования.
48. Управление «портфелем» фирмы.
49. Основы организации труда на предприятии.
50. Сущность и задачи организации труда.
51. Основные элементы организации труда на предприятии.
52. Трудовые ресурсы и трудовое законодательство РФ.
53. Характеристика трудовых ресурсов.
54. Трудовое законодательство в общей система законов и иных нормативных правовых актов РФ.
55. Цель, принципы и задачи трудового законодательства.
56. Теории разделения и кооперации труда.
57. Способы и виды разделения труда.
58. Понятие кооперации труда и ее виды.
59. Основы нормирования труда.
60. Функции и задачи нормирования труда.
61. Производственный, технологический и трудовой процессы.
62. Рабочее время и его классификация.
63. Планирование, организация и обслуживание рабочих мест на предприятии.
64. Рабочие места, их классификация и требования к организации.
65. Планировка и оснащение рабочих мест на предприятии.
66. Планирование потребностей в персонале на предприятии.
67. Классификация и структура кадров на предприятии.
68. Планирование и методы расчета численности персонала предприятия.
69. Планирование фонда рабочего времени.
70. Организация оплаты труда на предприятии.
71. Сущность заработной платы и факторы, формирующие ее величину.
72. Функции и социально-экономические принципы организации заработной платы.
73. Предплановая экономическая деятельность предприятия.
74. Анализ влияния внешней среды на деятельность предприятия и определение системы ограничений, усложняющих функционирование предприятия.
75. Анализ технико-экономических показателей работы.

76. Предплановая работа с потребителями по определению номенклатуры услуг для заключения договоров.

77. Выявление внутренних ресурсов, характеризующих экономический потенциал предприятия.

78. Организационные основы планирования.

79. Органы планирования на предприятии, их задачи и функции. Процесс планирования.

80. Финансовый план предприятия.

81. Структура финансового планирования.

82. Прибыль предприятия и ее распределение. Показатели финансового плана предприятия.

83. Ценовая политика предприятия.

84. Учет типа рынка при установлении цены. Методика установления цен.

85. Подходы к проблеме ценообразования.

86. Понятие о прибыли, ее виды и порядок расчета. Источники формирования прибыли и направления её использования на предприятии.

## 6. ГЛОССАРИЙ

**Структура предприятия** - это деление предприятия на составные части (элементы) по тем или иным организационно-техническим признакам и формы взаимосвязей между этими элементами.

**Производственный участок** - подразделение цеха (предприятия), может иметь и предметную, и стадийную, и технологическую специализацию. Чаще всего характеризуется общим воздействием на предмет труда. Во главе производственного участка - мастер участка или бригадир.

**Рабочее место** – это зона трудовой деятельности рабочего или группы рабочих (если рабочее место коллективное), оснащенная необходимыми средствами труда для выполнения услуг, работ.

**Реорганизация** - передача прав и обязанностей юридического лица другому лицу в порядке правопреемства.

**Тип производства** - комплексная характеристика организационных и экономических особенностей производства, обусловленная его специализацией, объемом и постоянством номенклатуры продукции (работ, услуг), формой движения изделий по рабочим местам.

**Совмещение профессий** - это выполнение в течение нормальной продолжительности рабочего дня, наряду с работами по основной профессии, работ по второй или нескольким профессиям.

**Единица разделения труда** - производственная операция, под которой понимают часть трудового процесса, выполняемую одним или группой рабочих на одном рабочем месте, над одним предметом труда.

**Трудовое действие** - это совокупность трудовых движений, выполняемых непрерывно и имеющих частное целевое назначение.

**Норма времени** - количество рабочего времени, необходимого на выполнение какой-либо услуги или какой-либо работы;

**Норма выработки** - количество изделий, которое необходимо выпустить в единицу времени.

**Нормативы времени обслуживания** - это регламентированные затраты времени на выполнение отдельных элементов, входящих в состав операции.

**Нормативы численности** - регламентированное количество работников

определенного профессионально-квалификационного состава, которое необходимо для выполнения единицы (или определенного объема) работы.

**Режим работы** - регламентированное время функционирования предприятия: количество рабочих дней в неделю, число и продолжительность смен, перерывы на обед и между сменами.

**Культура обслуживания** - совокупность условий, в которых происходит процесс общения работников сферы услуг с потребителем.

**Эстетика обслуживания** - благоприятная обстановка и комфорт, создаваемые заказчику при получении услуги, способствующие улучшению настроения человека и оставляющие хорошее впечатление от посещения предприятия.

**Сложность труда** - требования к знаниям и умениям, которыми должен обладать работник.

**Качество труда** - способность должным образом выполнять работу определенной сложности.

**Условия труда** - совокупность факторов производственной среды, оказывающих влияние на здоровье и работоспособность персонала в процессе труда.

**Производственная программа предприятия** - необходимый объем производства услуг, работ, продукции в планируемом периоде, соответствующий по номенклатуре, ассортименту, формам обслуживания и качеству требованиям плана реализации.

**Валовой оборот предприятия** - суммарная стоимость услуг, работ, продукции всех основных, вспомогательных и обслуживающих подразделений предприятия.

**Калькулирование себестоимости** - это способ определения себестоимости единицы отдельных видов услуг, работ, продукции по статьям расходов.

**Рентабельность услуг, работ, продукции** - эффективность затрат на их реализацию и рассматривается как отношение прибыли от реализации к полной себестоимости

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. СТРУКТУРА ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ.....	5
2. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ.....	6
Практическое занятие № 1.....	6
Практическое занятие № 2.....	6
Практическое занятие № 3.....	7
Практическое занятие № 4.....	7
Практическое занятие № 5.....	8
Практическое занятие № 6.....	8
Практическое занятие № 7.....	10
Практическое занятие № 8.....	10
Практическое занятие № 9.....	11
Практическое занятие № 10.....	12
Практическое занятие № 11.....	12
Практическое занятие № 12.....	13
Практическое занятие № 13.....	14
Практическое занятие № 14.....	14
Практическое занятие № 15.....	16
3. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ.....	17
4. ТЕСТИРОВАНИЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	18
5. ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ.....	26
6. ГЛОССАРИЙ.....	29

---

Подписано в печать \_\_\_\_\_ 2014 г.  
Формат 60x84/16    Бумага офсетная    Печать ризографическая  
Уч.-изд.л. 2,0      Усл.-печ.л. 2,0      Тираж 50 экз.  
Заказ № \_\_\_\_\_  
Издательско-полиграфический центр  
Набережночелнинского института КФУ

---

423810, г. Набережные Челны, Новый город, проспект Мира, 68/19  
тел./факс (8552) 39-65-99 e-mail: krfu-chelny.ru.