

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Набережночелнинский институт (филиал)
Автомобильное отделение



Утверждаю

Заместитель директора
по образовательной деятельности
НЧИ КФУ Н.Д.Ахметов



« _____ » _____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Эффективность, экономика услуг сферы сервиса и основы предпринимательства

Направление подготовки: 23.04.03 - Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Профиль подготовки: Техническая эксплуатация автомобилей

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2019

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
 - 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения
 - 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
 - 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
- 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) Габидинова Г.С.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-12	способностью оценивать технико-экономическую эффективность эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин, технологического и вспомогательного оборудования для их технического обслуживания и ремонта и технологических процессов, принимать участие в разработке рекомендаций по повышению эксплуатационно-технических характеристик транспортной техники
ПК-27	способностью разрабатывать планы и программы организационно-управленческой и инновационной деятельности на предприятии, осуществлять технико-экономическое обоснование инновационных проектов, оценивать инновационные и технологические риски при внедрении новых технологий, организовывать повышение квалификации сотрудников подразделений в области инновационной деятельности
ПК-32	готовностью к использованию знания организационно-правовых основ управленческой и предпринимательской деятельности
ПК-34	готовностью к использованию знания экономических законов, действующих на предприятиях отрасли, их применения в условиях рыночного хозяйства страны

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- структуру экономической деятельности предприятия сферы сервиса;
- принципы, методы планирования и управления с учетом технических, финансовых и человеческих факторов организации;
- формы взаимодействия предприятия с налоговыми органами, кредитными организациями, страховыми компаниями, партнерами, поставщиками, заказчиками и клиентами.

Должен уметь:

- разрабатывать технико-экономическое обоснование создания и развития предприятия;
- уметь контролировать экономические, финансовые и другие результаты предпринимательской деятельности;
- применять полученные в результате экономического анализа данные для обоснования необходимости внедрения управленческих решений.

Должен владеть:

- навыками расчета себестоимости и цены услуг;
- способностью анализировать доходы и расходы предприятия;
- навыками расчета основных показателей экономической деятельности предприятия.

Должен демонстрировать способность и готовность:

- применять результаты освоения дисциплины в профессиональной деятельности.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ОД.7 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 23.04.03 "Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов (Техническая эксплуатация автомобилей)" и относится к обязательным дисциплинам. Осваивается на 2 курсе в 4 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

Контактная работа - 26 часа(ов), в том числе лекции - 8 часа(ов), практические занятия - 18 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 46 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 36 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 4 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Предпринимательство в сфере сервиса	4	2	4	0	10
2.	Тема 2. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса	4	4	10	0	26
3.	Тема 3. Эффективность деятельности предприятий сервиса	4	2	4	0	10
	Итого		8	18	0	46

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Предпринимательство в сфере сервиса

Предпринимательская среда. Предпринимательство в сфере сервиса. Государственное регулирование предпринимательской деятельности. Субъекты предпринимательской деятельности. Этапы жизненного цикла предприятия. Предпринимательские риски и способы их нейтрализации. Предпринимательские сделки. Предпринимательская культура в сфере сервиса.

Тема 2. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса

Организация и управление процессом оказания услуг. Организации деятельности предприятия. Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса. Организация контроля качества услуг и продукции. Организация обслуживания потребителей. Организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса. Внутрифирменное планирование. Планирование маркетинга. Планирование инвестиционной деятельности предприятия. Планирование объема производства и реализации услуг. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда. Планирование издержек предприятия сферы сервиса. Финансовый план предприятия. Бизнес-планирование на предприятиях сферы услуг.

Тема 3. Эффективность деятельности предприятий сервиса

Понятие эффективности деятельности сервисного предприятия. Подходы к определению эффективности. Система показателей оценки эффективности деятельности. Показатели, характеризующие интересы собственника. Объемные показатели. Относительные обобщающие показатели. Показатели использования трудового капитала. Показатели эффективности системы менеджмента организации.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
Семестр 4			
	Текущий контроль		
1	Устный опрос	ПК-6, ПК-5, ПК-34, ПК-28, ПК-27, ПК-7, ПК-26, ПК-20, ПК-12, ПК-10	1. Предпринимательство в сфере сервиса 2. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса 3. Эффективность деятельности предприятий сервиса
2	Тестирование	ПК-7, ПК-6, ПК-5, ПК-34, ПК-28, ПК-27, ПК-26, ПК-20, ПК-12, ПК-10	1. Предпринимательство в сфере сервиса 2. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса 3. Эффективность деятельности предприятий сервиса
3	Письменная работа	ПК-7, ПК-12, ПК-34	1. Предпринимательство в сфере сервиса 2. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса 3. Эффективность деятельности предприятий сервиса
	Экзамен	ПК-12, ПК-27, ПК-32, ПК-34	

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

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Семестр 4					
Текущий контроль					
Устный опрос	В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован высокий уровень понимания материала. Превосходное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Основные вопросы темы раскрыты. Структура ответа в целом адекватна теме. Хорошо освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован хороший уровень понимания материала. Хорошее умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема частично раскрыта. Ответ слабо структурирован. Понятийный аппарат освоен частично. Понимание отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	1
Тестирование	86% правильных ответов и более.	От 71% до 85 % правильных ответов.	От 56% до 70% правильных ответов.	55% правильных ответов и менее.	2

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Письменная работа	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	3
Экзамен	Обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой дисциплины, усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.	Обучающийся обнаружил полное знание учебно-программного материала, успешно выполнил предусмотренные программой задания, усвоил основную литературу, рекомендованную программой дисциплины, показал систематический характер знаний по дисциплине и способен к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой дисциплины, допустил погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	

6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Семестр 4

Текущий контроль

1. Устный опрос

Темы 1, 2, 3

1. Назовите основные виды предпринимательской деятельности.
2. Какие элементы образуют внешнюю среду предпринимательства.
3. Каковы ключевые факторы внутренней предпринимательской среды?
4. В чем специфика жизненного цикла предприятия в сфере сервиса?
5. Какие функции выполняет предпринимательский риск?
6. Опишите основные элементы типового договора.
7. Прогнозирование и его значение при планировании деятельности предприятий сервиса.
8. По каким признакам классифицируются виды планирования?
9. Каковы основные принципы рациональной организации производства услуг?
10. Какими показателями характеризуют специализацию сервисного предприятия?

11. Как классифицируются материально-технические ресурсы предприятия?
12. Как определяется потребность предприятия в материально-технических ресурсах?
13. Какое значение для деятельности предприятий сервиса имеет техническая подготовка производства?
14. Какие процессы на предприятии обеспечивают эффективное выполнение основного технологического процесса производства услуг?
15. Каковы основные направления государственного надзора и регулирования в области качества услуг?
16. Как определяется экономический и социальный эффект повышения качества сервиса?
17. Что такое нормирование труда?
18. Какие виды затрат рабочего времени включает норма времени?
19. Проведите сравнительный анализ критериев эффективности с позиций затратно-ресурсного и целеориентированного подходов.
20. Какие дополнительные критерии учитывают при современной оценке эффективности сервисного предприятия?

2. Тестирование

Темы 1, 2, 3

1. Определяющий фактор при образовании новых и расширении действующих предприятий:
 - а. создание новых рабочих мест;
 - б. развитие науки и техники в соответствующей отрасли;
 - в. наличие неудовлетворенного спроса на продукцию;
 - г. увеличение производства продукции конкурентами.

2. Предприятия, которые создают большую конкуренцию на рынке и быстро улавливают изменения спроса:
 - а. малые, средние и крупные;
 - б. средние;
 - в. средние, крупные;
 - г. малые.

3. Собственники акционерного общества:
 - а. депутаты Государственной Думы РФ;
 - б. акционеры;
 - в. члены Правительства РФ;
 - г. члены наблюдательного совета и правления АО.

4. Массовое производство характеризуется изготовлением:
 - а. широкой номенклатуры продукции в больших объемах;
 - б. узкой номенклатуры продукта в больших объемах на протяжении длительного периода времени;
 - в. партий изделий, повторяющихся через определенные промежутки времени;
 - г. широкого ассортимента продукции в малых объемах.

5. Совокупность внешних заказов, которыми располагает предприятие:
 - а. бюджет;
 - б. портфель заказов;
 - в. производственная мощность;
 - г. бизнес-план.

6. Основные показатели производственной программы предприятия:
 - а. выручка от продаж и капитальные вложения;
 - б. нормы и нормативы;
 - в. фондоотдача и выработка;
 - г. выручка от продаж и товарная продукция.

7. Объем выручки превысит объем товарной продукции за определенный период:
 - а. эти величины не подлежат сравнению, так как они разнородны по составу;
 - б. если остатки нереализованной продукции на конец периода уменьшатся;
 - в. объем товарной продукции всегда больше объема продаж;
 - г. если остатки нереализованной продукции на конец периода увеличатся.

8. Виды производственной мощности:
 - а. входящая, выходящая, ликвидационная;
 - б. первоначальная, восстановительная, остаточная;
 - в. входящая, выходящая, среднегодовая;

г. плановая, отчетная, проектная.

9. Логистика, включающая в себя сбор данных о товарном потоке, их передачу, обработку и систематизацию:

- а. закупочная;
- б. производственная;
- в. сбытовая;
- г. информационная.

10. Виды стоимости основных фондов:

- а. плановая, отчетная, нормативная, проектная;
- б. восстановительная, первоначальная, остаточная, ликвидационная;
- в. входящая, выходящая, среднегодовая;
- г. восстановительная, балансовая, первоначальная, арендная.

11. Стоимость объекта, оцененная после прекращения его функционирования:

- а. первоначальная;
- б. остаточная;
- в. восстановительная;
- г. ликвидационная.

12. Способы начисления амортизации:

- а. линейный, прогрессивный, кумулятивный;
- б. кумулятивный, дисконтированный, линейный;
- в. кумулятивный, линейный, уменьшаемого остатка;
- г. кумулятивный, пропорциональный, линейный.

13. Ежемесячная стоимость амортизационных отчислений по станку (линейный способ) при первоначальной стоимости 160 тыс. руб. и сроке полезного использования 8 лет составит (тыс. руб.):

- а. 20;
- б. 40;
- в. 1,67;
- г. 0,05.

14. Коэффициент износа по основным фондам определяется как отношение стоимости амортизационных отчислений к стоимости ОПФ:

- а. на начало года;
- б. первоначальной;
- в. среднегодовой;
- г. на конец года.

15. Фондоёмкость при фондоотдаче, равной 5,5, составит:

- а. 0,18;
- б. 0,20;
- в. 0,55;
- г. 55.

16. Показатель, учитывающий использование основных фондов через количественное изменение времени:

- а. интенсивный;
- б. интегральный;
- в. экстенсивный;
- г. прогрессивный.

17. Материально-вещественные элементы оборотных фондов:

- а. станки, инструмент, производственный и хозяйственный инвентарь;
- б. готовая продукция, денежные средства;
- в. заработная плата работников с отчислениями на страховые взносы;
- г. сырье, материалы, топливо, энергия, покупные полуфабрикаты, запчасти, НЗП, расходы будущих периодов.

18. Коэффициент использования краски при норме расхода 1 кг и отходах 100 г равен:

- а. 0,1;
- б. 0,99;

в. 1,1;
г. 0,9.

19. Совокупный норматив оборотных средств включает нормативы по:
а. производственным запасам, денежным средствам, готовой продукции;
б. производственным запасам, НЗП, готовой продукции;
в. НЗП, денежным средствам, готовой продукции;
г. производственным запасам, денежным средствам, дебиторской задолженности.

20. Сумма среднего остатка оборотных средств, приходящаяся на один рубль выручки:
а. коэффициент оборачиваемости;
б. коэффициент закрепления;
в. длительность одного оборота;
г. норматив.

21. Количество оборотов оборотных средств при длительности одного оборота 10 дней в квартале составит:
а. 3;
б. 9;
в. 18;
г. 36.

22. Инвестиции - затраты:
а. валовые на производство продукции;
б. на приобретение или модернизацию оборудования;
в. валовые на производство и реализацию продукции;
г. на оплату труда.

23. Реконструкция:
а. восстановление или перестройка уже существующих зданий, сооружений, как правило, без их расширения, осуществляемые обычно без остановки предприятия;
б. замена, усовершенствование морально устаревшего и физически изношенного оборудования, осуществляемые в процессе реновации;
в. комплекс мероприятий, включающий элементы внедрения новой техники и технологии, модернизации;
г. строительство новых предприятий на вновь осваиваемых площадях.

24. Стоимость инвестиций с течением времени:
а. остается неизменной;
б. увеличивается;
в. может как повышаться, так и уменьшаться;
г. уменьшается.

25. Коэффициент эффективности, являющийся предпочтительным для принятия решения по внедрению инвестиционного проекта:
а. 0,6;
б. 0,10;
в. 0,9;
г. 0,16.

26. Работники, непосредственно изготавливающие продукцию (работы, услуги):
а. вспомогательные рабочие;
б. основные и вспомогательные рабочие, ученики;
в. основные рабочие;
г. основные и вспомогательные рабочие.

27. Коэффициент оборота кадров, характеризующийся отношением числа работников, уволенных за нарушения трудовой дисциплины, по собственному желанию, к среднесписочной численности за тот же период:
а. постоянства;
б. по приему;
в. по выбытию;
г. текучести.

28. Доход в денежной или натуральной форме, получаемый работником за труд:

- а. заработная плата;
- б. мотивация труда;
- в. районный коэффициент;
- г. дополнительная заработная плата.

29. Оплата труда за единицу продукции (операции):

- а. тарифная ставка;
- б. тарифный коэффициент;
- в. сдельная расценка;
- г. тарифный коэффициент.

30. Условие применения повременной оплаты труда:

- а. стимулирование рабочих в увеличении выработки продукции;
- б. точный учет выполняемых работ;
- в. установление норм и расценок;
- г. наличие табельного учета.

31. Себестоимость единицы продукции при повышении выработки:

- а. нет связи;
- б. снижается;
- в. повышается;
- г. не изменяется.

32. Калькуляция, отражающая текущие затраты предприятия по данным бухгалтерского учета:

- а. сметная;
- б. проектная;
- в. нормативная;
- г. отчетная.

33. Классификационный признак, лежащий в основе деления затрат на постоянные и переменные:

- а. состав затрат по количеству элементов, входящих в статью калькуляции;
- б. способ включения затрат в себестоимость продукции (работ, услуг);
- в. участие затрат в конкретном производственном процессе;
- г. в зависимости от объема производства продукции (работ, услуг).

34. Затраты, зависящие от способа включения их в себестоимость конкретного изделия:

- а. простые и комплексные;
- б. основные и накладные;
- в. прямые и косвенные;
- г. постоянные и переменные.

35. Снижению себестоимости продукции способствует:

- а. механизация и автоматизация производственных процессов;
- б. увеличение штата предприятия;
- в. использование дорогостоящего сырья;
- г. повышение трудоемкости изделий.

36. Оптовая отпускная цена при себестоимости единицы продукции 100 руб., рентабельности 40%, НДС 10% составит:

- а. 168;
- б. 154;
- в. 148;
- г. 202.

37. Прибыль, соответствующая маржинальному доходу:

- а. валовая;
- б. от продаж;
- в. до налогообложения;
- г. чистая.

38. Рентабельность, определяемая отношением прибыли к выручке:

- а. имущества;
- б. продаж;
- в. продукции;
- г. единицы продукции.

39. Показатели, характеризующие эффективность использования основного капитала:

- а. фондоотдача и фондоемкость;
- б. коэффициенты оборачиваемости и закрепления;
- в. выработка и трудоемкость;
- г. рентабельность продукции и рентабельность продаж.

40. Показатель рентабельности:

- а. абсолютный показатель эффекта от хозяйственной деятельности;
- б. относительный показатель эффективности использования ресурсов;
- в. трудовой;
- г. натуральный.

3. Письменная работа

Темы 1, 2, 3

1. Рассмотрите деятельность известных вам сервисных предприятий различных видов (производственное, коммерческое, финансовое). Охарактеризуйте направления их деятельности, выделите для каждого предприятия элементы внешней среды. Опишите эти элементы, их влияние на конкретное предприятие.

2. Рассмотрите деятельность сервисных организаций различных организационно-правовых форм. Проанализируйте, как влияют размер и отраслевая принадлежность предприятия на выбор организационно-правовой формы.

3. Используя схему создания нового предприятия, сформируйте пакет его учредительных документов. Составьте календарный график регистрации и подготовки документов.

4. Падение спроса на услуги предприятия повлекло снижение цены на услуги в среднем на 15%. Определить величину потерь за два месяца, если предполагаемый объем производства составляет 300 условных услуг ежемесячно, а средняя цена условной услуги - 2,5 тыс. руб.

5. Сервисное предприятие оказывает основных услуг на сумму 600 тыс.руб. в месяц и дополнительных (сопутствующих) услуг - на 120 тыс.руб. Новый план производства услуг предполагает увеличение сопутствующих услуг до 250 тыс.руб. в месяц. Определить, как изменился уровень комбинирования на предприятии.

6. Определить квартальную потребность в заготовках десяти мастерских по металлоремонту, если фактический расход заготовок за предыдущий квартал составил 1600 ед. в среднем по каждому предприятию, планируется увеличение количества заказов на 5 % и уменьшение нормы расхода заготовок на 2,25 %.

7. Определить потребность предприятия автосервиса в сжатом воздухе, если он используется на 6 единицах оборудования при следующих условиях: среднечасовой расход сжатого воздуха на одном станке - 10 куб. м; коэффициент использования станков по времени - 0,8, а по мощности - 0,75; режим работы оборудования - двухсменный; продолжительность рабочей смены - 8 ч; число рабочих дней в месяце - 30; потери времени на плановые ремонты составляют 6 %; потери сжатого воздуха определяются коэффициентом 1,5.

8. Рассчитать норму времени на операцию и норму выработки за смену (8 ч), если время основной работы составляет 18 мин, вспомогательной работы - 9 мин, коэффициент подготовительно-заключительной работы - 6 %, коэффициент обслуживания рабочего места - 4 %, коэффициент на отдых и личные надобности - 5 % от оперативного времени.

9. Определить экономию сервисного предприятия при использовании нового расходного материала, если норма расхода на единицу продукции снижается с 230 до 180 г. До конца года планируется выполнить 20 тыс. единиц услуг; цена материала увеличивается с 40 до 48 руб. за килограмм.

10. Определить условно-годовую экономию сервисного предприятия, если в результате организационно-технических мер себестоимость единицы услуги сокращается с 450 до 390 руб., а число услуг за год - 19 000.

11. Положение крупного предприятия во всех отношениях стабильно, а будущее безоблачно. Следует ли при стратегическом планировании исследовать стратегии конкурентов, если учесть, что затраты на исследования составляют 2% от прибыли?

12. Рассчитать емкость рынка некоего товара по следующим данным: численность потребителей в сегменте ? 857 тыс. чел.; уровень потребления на душу населения в базисном году составил 80 ед. в год; поправка на эластичность спроса составляет сокращение в 2 ед. на 1% роста цен (по прогнозу в текущем году цены вырастут на 3%).

Экзамен

Вопросы к экзамену:

1. Планирование: сущность, назначение и составные элементы.
2. Особенности и задачи планирования на предприятиях сферы услуг.
3. Прогнозирование и его значение при планировании деятельности предприятий сервиса.
4. Целепостановка в сфере услуг: функции и принципы классификации.
5. Виды планирования услуг и их классификация.
6. Приведите сравнительную характеристику стратегического и текущего планирования.
7. Перечислите принципы и назовите этапы планирования в сфере услуг.
8. Приведите классификацию стратегий сервисного предприятия.
9. Назовите основные факторы выбора стратегии организации.
10. Опишите процедуру организации подготовительных мероприятий при осуществлении бизнес-планирования.
11. Анализ возможностей и препятствий (SWOT-анализ): суть метода, основные задачи.
12. Структура бизнес-плана.
13. Что такое точка безубыточности, способы расчета
14. Структура управления сервисного предприятия.
15. Потребности персонала предприятия, уровни потребности.
16. Стимулирование, как форма воздействия на персонал, формы стимулов.
17. Сущность, виды и методы контроля в сфере услуг.
18. Назовите методы контроля применяемые на предприятиях сервиса.
19. Как осуществляется контроль качества услуг.
20. Сущность ценообразования. Стратегии ценообразования.
21. Назовите основные методы ценообразования.
22. Особенности малого предпринимательства.
23. Психологические аспекты сервиса.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

56 баллов и более - "зачтено".

55 баллов и менее - "не зачтено".

Для экзамена:

86 баллов и более - "отлично".

71-85 баллов - "хорошо".

56-70 баллов - "удовлетворительно".

55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Семестр 4			
Текущий контроль			
Устный опрос	Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.	1	20

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Тестирование	Тестирование проходит в письменной форме или с использованием компьютерных средств. Обучающийся получает определённое количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий.	2	20
Письменная работа	Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	3	10
Экзамен	Экзамен нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Экзамен проводится в устной или письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы (задания) по всем темам курса. Обучающемуся даётся время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы.

Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Инновации и предпринимательство - <http://www.innovbusiness.ru>

Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru>

Российское агентство поддержки малого и среднего бизнеса - <http://www.siora.ru>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	<p>Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать действия преподавателя, запоминать складывающиеся образы, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета, применения знаний на практике, при решении учебно-профессиональных задач. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.</p> <p>Работу над конспектом следует начинать с его доработки, желательно в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). С целью доработки необходимо прочитать записи, восстановить текст в памяти, а также исправить описки, расшифровать не принятые ранее сокращения, заполнить пропущенные места, понять текст, вникнуть в его смысл. Далее прочитать материал по рекомендуемой литературе, разрешая в ходе чтения возникшие ранее затруднения, вопросы, а также дополняя и исправляя свои записи. Записи должны быть наглядными, для чего следует применять различные способы выделений. В ходе доработки конспекта углубляются, расширяются и закрепляются знания, а также дополняется, исправляется и совершенствуется конспект.</p>
практические занятия	<p>Подготовку к каждому практическому занятию Вы должны начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы.</p> <p>Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.</p>
самостоятельная работа	<p>Для успешного освоения материала студентам рекомендуется сначала ознакомиться с учебным материалом, изложенным в лекциях и основной литературе, затем выполнить самостоятельные задания, при необходимости обращаясь к дополнительной литературе.</p> <p>В процессе и самостоятельной работы можно выделить 2 этапа:</p> <ul style="list-style-type: none">- организационный,- закрепление и углубление теоретических знаний. <p>На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:</p> <ul style="list-style-type: none">- уяснение задания на самостоятельную работу;- подбор рекомендованной литературы;- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. <p>Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.</p> <p>Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его наиболее важная и сложная часть, требующая пояснений преподавателя в вопросе контактной работы со студентами.</p> <p>Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов.</p> <p>В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, разобраться в иллюстративном материале, задачах.</p> <p>Заканчивать подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по изучаемому материалу (вопросу). Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам и структурировать изученный материал.</p> <p>Целесообразно готовиться к семинарским занятиям заранее, а именно: на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.</p> <p>Студент должен быть готов к контрольным опросам на каждом учебном занятии. Одобряется и поощряется инициативные выступления с докладами по темам семинарских занятий.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
устный опрос	При устном опросе Вы должны проявить свои способности свободно ответить на теоретические вопросы практикума, выступать и участвовать в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильно выполнять практические задания. Для этого в процессе подготовки к практическим занятиям, Вам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у Вас отношение к конкретной проблеме.
тестирование	При подготовке к тестированию студентам рекомендуется повторить теоретические положения данного курса. В тестовых заданиях, даны вопросы на выбор правильных утверждений, представлены вопросы с вариантами ответов, а также могут быть вопросы на выявление соответствий. В каждом вопросе, где представлены варианты ответов, правильными могут быть от одного до трех ответов.
письменная работа	При подготовке к письменной работе необходимо повторить теоретические положения данной дисциплины, разобрать определения всех понятий и постановки моделей, описывающих процессы, рассмотреть примеры и самостоятельно решить несколько типовых задач по соответствующей теме. Решая задачу, предварительно понять, какой теоретический материал нужно использовать; наметить план решения, попробовать на его основе решить 1-2 аналогичные задачи. При решении задач всегда необходимо комментировать свои действия и не забывать о содержательной интерпретации.
экзамен	При подготовке к экзамену студент должен повторно изучить конспекты лекций, а также источники, которые разбирались на практических занятиях. Просмотреть решения основных задач, решенных самостоятельно и на семинарах. Составить письменные ответы на все вопросы, вынесенные на экзамен. В каждом билете на экзамене содержится два вопроса.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;

- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;

- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 23.04.03 "Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов" и магистерской программе "Техническая эксплуатация автомобилей".

Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
*Б1.В.ОД.7 Эффективность, экономика услуг сферы сервиса
и основы предпринимательства*

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 23.04.03 - Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Профиль подготовки: Техническая эксплуатация автомобилей

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2019

Основная литература:

1. Галай А. Г. Экономика и управление предприятием : учебное пособие / А. Г. Галай, В. И. Дудаков. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Альтаир-МГАВТ, 2013. - 180 с. - ISBN 978-5-905637-02-5. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/458647> (дата обращения: 04.08.2020).- Текст : электронный.
2. Боргардт Е. А. Автотранспортное предприятие: экономика и управление : учебно-методическое пособие / Е. А. Боргардт. - Тольятти : ТГУ, 2011. - 155 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/139808> (дата обращения: 30.09.2020). - Текст : электронный.
3. Сулова Ю. Ю. Экономика предприятия: организационно-практические аспекты: учебное пособие / Сулова Ю.Ю., Петрученя И.В., Белоногова Е.В. - Краснояр.:СФУ, 2016. - 156 с.: ISBN 978-5-7638-3392-8. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/968037> (дата обращения: 04.08.2020).- Текст : электронный.

Дополнительная литература:

1. Бычков В. П. Экономика предприятия и основы предпринимательства в сфере автосервисных услуг : учебник / В.П. Бычков. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 394 с. -(Высшее образование: Бакалавриат). - www.dx.doi.org/10.12737/22265. - ISBN 978-5-16-012105-5. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1018056> (дата обращения: 04.08.2020).- Текст : электронный.
2. Садриев Д. С. Экономика и управление на предприятии транспорта : учебное пособие по дипломному проектированию / Д. С. Садриев, В. В. Завадский. - Набережные Челны: Изд-во Камской государственной инженерно-экономической академии, 2009. - 100 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/464770> (дата обращения: 04.08.2020).- Текст : электронный.
3. Гукова О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О.Н. Гукова. - Москва : ФОРУМ, 2017. - 160 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-106834-2. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/966307> (дата обращения: 04.08.2020).- Текст : электронный.
4. Гукова О. Н. Организация предприятий сервиса : практикум / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017. - 384 с. : ил. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-91134-367-5. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/536889> (дата обращения: 04.08.2020).- Текст : электронный.
5. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / Костюченко Т.Н., Ермакова Н.Ю., Орел Ю.В. - Ставрополь: СтГАУ - 'СЕКВОЙЯ', 2017. - 138 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/976597> (дата обращения: 04.08.2020).- Текст : электронный.
6. Романович Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 7-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К-', 2019.- 284 с. - ISBN 978-5-394-03453-4. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092982> (дата обращения: 04.08.2020).- Текст : электронный.

*Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ОД.7 Эффективность, экономика услуг сферы сервиса
и основы предпринимательства*

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 23.04.03 - Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Профиль подготовки: Техническая эксплуатация автомобилей

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2019

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.