

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.

Программа дисциплины

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис автотранспортных средств

Квалификация выпускника: бакалавр

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) доцент, к.н. (доцент) Фатихова Л.Э. (Кафедра сервиса транспортных систем, Автомобильное отделение), LEFatihova@kpfu.ru

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-7	Способен осуществлять стратегическое планирование объемов продаж, обеспечение организации продаж
ПК-8	Способен осуществлять оптимизацию логистических процессов в организации
ПК-9	Способен обеспечивать эффективность работы ремонтного подразделения

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- методы осуществления стратегического планирования объемов продаж обеспечения организации продаж;
- способы осуществления оптимизации логистических процессов в организации;
- способы, обеспечивающие эффективность работы ремонтного подразделения.

Должен уметь:

- выполнять расчеты по стратегическому планированию объемов продаж и обеспечивать организацию продаж;
- осуществлять оптимизацию логистических процессов в организации;
- обеспечивать эффективность работы ремонтного подразделения.

Должен владеть:

- знаниями о методах планирования объемов продаж и обеспечения организации продаж;
- способностью осуществлять оптимизацию логистических процессов в организации;
- методами, обеспечивающими эффективность работы ремонтного подразделения.

Должен демонстрировать способность и готовность:

- владения навыками осуществления планирования объемов продаж обеспечения организации продаж;
- применять навыки осуществления оптимизации логистических процессов в организации;
- применять на практике знания, обеспечивающие эффективность работы ремонтного подразделения.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.14 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.01 "Сервис (Сервис автотранспортных средств)" и относится к вариативной части.

Осваивается на 3 курсе в 5, 6 семестрах.

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 11 зачетных(ые) единиц(ы) на 396 часа(ов).

Контактная работа - 136 часа(ов), в том числе лекции - 68 часа(ов), практические занятия - 68 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 188 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 72 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 5 семестре; экзамен в 6 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. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА Организация и управление процессом оказания услуг	5	6	6	0	16
2.	Тема 2. Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса	5	6	6	0	18
3.	Тема 3. Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса	5	6	6	0	18
4.	Тема 4. Организация контроля качества услуг	5	6	6	0	18
5.	Тема 5. Организация обслуживания потребителей	5	6	6	0	18
6.	Тема 6. Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса	5	6	6	0	20
7.	Тема 7. ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА Основы внутрифирменного планирования	6	6	6	0	12
8.	Тема 8. Планирование инвестиционной деятельности предприятия сервиса	6	4	4	0	14
9.	Тема 9. Планирование объема производства и реализации услуг	6	6	6	0	12
10.	Тема 10. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	6	6	6	0	14
11.	Тема 11. Планирование издержек предприятия сервиса	6	6	6	0	14
12.	Тема 12. Финансовый план предприятия	6	4	4	0	14
	Итого		68	68	0	188

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА Организация и управление процессом оказания услуг

Роль организации (фирмы) в современном обществе. Понятие и структура производственного процесса. Структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса. Структура процесса оказания услуги. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.

Тема 2. Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса

Особенности организации деятельности предприятий сервиса. Предприятие сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. Предприятие сервиса как производственная система. Виды предприятий сервиса. Признаки классификации предприятий сервиса. Структура предприятия. Факторы, влияющие на структуру предприятия.

Тема 3. Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса

Типы и методы организации выполнения услуг. Сравнительная характеристика типов производства. Методы организации производства. Основы организации труда на предприятиях сервиса. Формы разделения труда. Совмещение профессий. Рациональные методы и приемы труда. Показатели оценки уровня организации основного производства.

Тема 4. Организация контроля качества услуг

Понятие и показатели качества услуг и продукции. Классификация свойств продукции. Методы определения количественных показателей качества. Особенности оценки показателей качества услуг. Факторы, формирующие качество услуг и продукции. Задачи и принципы организации контроля качества услуг и продукции.

Тема 5. Организация обслуживания потребителей

Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сервиса. Факторы, влияющие на работу с потребителем. Основы организации обслуживания потребителя. Основные принципы. Направления повышения эффективности обслуживания. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя. Классификация форм обслуживания потребителей.

Тема 6. Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса

Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры. Организация ремонтного хозяйства. Основные задачи ремонтного хозяйства. Система ППР. Организация инструментального и энергетического хозяйства. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства. Организация транспортного хозяйства.

Тема 7. ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА Основы внутрифирменного планирования

Основные понятия внутрифирменного планирования. Классификация показателей планирования. Основные этапы разработки плана предприятия. Принципы и методы планирования. Стратегия развития предприятия сервиса. Последовательность разработки стратегии. Виды стратегий предприятия. Система планов предприятия. Структура текущего плана.

Тема 8. Планирование инвестиционной деятельности предприятия сервиса

Классификация инвестиций. Инвестиционная деятельность предприятия. Структура инвестиционного цикла. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия. Основные этапы плана инвестиций. Основные показатели экономической эффективности инвестиционного плана. Дисконтирование, Экономический эффект. Срок окупаемости.

Тема 9. Планирование объема производства и реализации услуг

Структура и порядок разработки плана реализации услуг. Задачи плана реализации. Планирование производственной программы предприятия. Схема разработки производственной программы. Классификация и характеристика материальных ресурсов предприятия. Производственная мощность предприятия. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции.

Тема 10. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда

Планирование фонда рабочего времени. Баланс рабочего времени. Планирование численности персонала предприятия. Классификация персонала предприятия. Явочный и списочный состав работников. Оплата за отработанное время. Доплаты и надбавки. Выплаты за неотработанное время. Состав средств на оплату труда. Планирование фонда заработной платы.

Тема 11. Планирование издержек предприятия сервиса

Классификация издержек на выполнение услуг. Явные и неявные издержки. Прямые и косвенные издержки. Производственные и внепроизводственные издержки. Основные и накладные. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции. Смета затрат на производство. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции.

Тема 12. Финансовый план предприятия

Содержание финансового планирования на предприятии сервиса. Цель финансового планирования. Основные разделы финансового плана. Прибыль предприятия и ее распределение. Виды прибыли предприятия. График безубыточности объема реализации услуг. Показатели финансового плана предприятия. Общая рентабельность предприятия. Рентабельность продаж. Рентабельность чистой прибыли. Рентабельность оборотных активов. Рентабельность внеоборотных активов. Рентабельность инвестиций.

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 5			
	<i>Текущий контроль</i>		
1	Устный опрос	ПК-9 , ПК-8 , ПК-7	1. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА Организация и управление процессом оказания услуг 2. Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса 3. Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса 4. Организация контроля качества услуг 5. Организация обслуживания потребителей 6. Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса
2	Письменная работа	ПК-9 , ПК-8 , ПК-7	1. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА Организация и управление процессом оказания услуг 2. Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса 3. Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса 4. Организация контроля качества услуг 5. Организация обслуживания потребителей 6. Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса
3	Тестирование	ПК-9 , ПК-8 , ПК-7	1. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА Организация и управление процессом оказания услуг 2. Основы организации деятельности предприятий сферы сервиса 3. Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса 4. Организация контроля качества услуг 5. Организация обслуживания потребителей 6. Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса
	Экзамен	ПК-7, ПК-8, ПК-9	
Семестр 6			
	<i>Текущий контроль</i>		
1	Устный опрос	ПК-9 , ПК-8 , ПК-7	7. ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА Основы внутрифирменного планирования 8. Планирование инвестиционной деятельности предприятия сервиса 9. Планирование объема производства и реализации услуг 10. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда 11. Планирование издержек предприятия сервиса 12. Финансовый план предприятия

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
2	Письменная работа	ПК-9 , ПК-8 , ПК-7	7. ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА Основы внутрифирменного планирования 8. Планирование инвестиционной деятельности предприятия сервиса 9. Планирование объема производства и реализации услуг 10. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда 11. Планирование издержек предприятия сервиса 12. Финансовый план предприятия
3	Тестирование	ПК-9 , ПК-8 , ПК-7	7. ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА Основы внутрифирменного планирования 8. Планирование инвестиционной деятельности предприятия сервиса 9. Планирование объема производства и реализации услуг 10. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда 11. Планирование издержек предприятия сервиса 12. Финансовый план предприятия
	Экзамен	ПК-7, ПК-8, ПК-9	

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 5					
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
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.	2
Тестирование	86% правильных ответов и более.	От 71% до 85 % правильных ответов.	От 56% до 70% правильных ответов.	55% правильных ответов и менее.	3

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
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.	
Семестр 6					
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
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.	2
Тестирование	86% правильных ответов и более.	От 71% до 85 % правильных ответов.	От 56% до 70% правильных ответов.	55% правильных ответов и менее.	3

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
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 5

Текущий контроль

1. Устный опрос

Темы 1, 2, 3, 4, 5, 6

1. Устный опрос. Темы 1-6

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?
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. Каковы основные типы производства?
10. В чем преимущества и недостатки массового производства?

11. Каковы положительные и негативные черты серийного производства?
12. В чем заключаются достоинства и недостатки единичного производства?
13. Какие признаки характеризует поточный метод организации производства?
14. В чем суть индивидуального метода организации производства?
15. Какие функции выполняет организация труда?
16. Что такое разделение труда и какие формы используются на предприятии?
17. Какова роль организации и обслуживания рабочих мест в системе организации труда?
18. Какие виды норм и нормативов труда используются на предприятии?
19. Дайте определение понятия ?качество услуги??
20. С какой целью разрабатываются стандарты?
21. На каких этапах производственного процесса формируется качество продукции?
22. Какие факторы влияют на качество продукции, услуг?
23. Что такое ?петля качества? услуги?
24. В чем состоит различие между TQC и TQM?
25. Каковы принципы организации контроля качества продукции, услуг?
26. Что такое система управления качеством?
27. Каковы роль и место управления качеством в системе управления предприятием?
28. Какие факторы определяют конкурентоспособность предприятия?
29. Какова роль организации обслуживания потребителей в системе оказания услуги?
30. Каковы требования, предъявляемые потребителем к услуге?
31. Что характеризует отраслевая группа услуг?
32. Каковы принципы рационального размещения предприятий сервиса?
33. Что понимается под формой обслуживания клиента?
34. Как классифицируются виды выполняемых услуг?
35. Какие формы обслуживания используются на предприятиях сервиса?
36. Какими показателями можно охарактеризовать уровень организации обслуживания клиентов?
37. На каких принципах строится организация оплаты труда?
38. Какие методы регулирования заработной платы работников используются в условиях рыночных отношений?
39. На каких условиях осуществляется регулирование оплаты труда?
40. Какие элементы включает тарифная система?
41. В чем суть бестарифной системы оплаты труда?
42. Назовите особенности организации оплаты труда на предприятиях сервиса?
43. Что представляет собой фонд заработной платы?
44. В чем причины расширения сферы применения повременной оплаты труда?
45. Что такое смешанная форма оплаты труда?
46. В чем суть комиссионной оплаты труда?
47. Какие методы распределения коллективного заработка используются?
48. Что характеризуют коэффициенты трудового участия, рейтинговой оценки трудового вклада, деловой активности работника?
49. В чем особенности премирования как одной из форм стимулирования труда?
50. Какие элементы включаются в состав системы премирования?
51. Каковы задачи подразделений, составляющих производственную инфраструктуру предприятия?
52. Как организуется ремонт технологического оборудования?
53. Что представляет собой система ППР оборудования?
54. Какие исходные данные требуются для составления графика ППР оборудования?
55. Каковы задачи организации материально-технического снабжения на предприятии?
56. Как организуется управление энергохозяйством предприятия?
57. Каковы задачи транспортного хозяйства предприятия?
58. Какие виды транспортных средств использует предприятие?
59. Каковы основные задачи складского хозяйства?
60. Какие требования предъявляются к хранению различных видов материальных ресурсов?
11. Какова роль транспортного и складского хозяйства в производственной структуре предприятия?

2. Письменная работа

Темы 1, 2, 3, 4, 5, 6

2. Письменная работа. Темы 1-6

1. Типы организационных структур сервисных предприятий (с примерами предприятий)
2. Организационно-правовые формы сервисных предприятий РТ (с примерами предприятий)
3. Виды организационных процессов.
4. Типы производства.
5. Интеграционные процессы в организации деятельности предприятий сервиса.
6. Методы организации производства (с примерами предприятий).
7. Организация ремонтных работ на предприятии (с примерами предприятий).
8. Управление процессом оказания автосервисных услуг.
9. Современные проблемы производственной инфраструктуры автосервисных предприятий.
10. Организация контроля качества услуг на примере автосервисного предприятия.

3. Тестирование

Темы 1, 2, 3, 4, 5, 6

3. Тестирование.

1. К признакам предприятия, как юридического лица не относится:

- а) имущественная обособленность;
- б) имущественная ответственность;
- в) самостоятельное выступление в гражданском обороте от своего лица;
- г) расходование средств на потребительские нужды.

2. Какие организации признаются коммерческими:

- а) любые организации, имеющие самостоятельный баланс или смету;
- б) любые организации, получающие прибыль;
- в) организации, основной целью которых является получение прибыли;
- г) организации, функционирующие в сфере товарного обращения.

3. Предприятия с численностью работников от 100 до 250 человек относятся к:

- а) малым;
- б) средним;
- в) большим;
- г) гигантским.

4. Особенности предприятий сферы сервиса не являются:

- а) сезонные колебания спроса;
- б) большие расходы на хранение;
- в) сложность оценки качества услуг;
- г) большое значение работы персонала.

5. Главной задачей предпринимательской деятельности является:

- а) получение прибыли;
- б) обеспечение финансовой стабильности отрасли;
- в) повышение качества продукции и услуг;
- г) экономия ресурсов.

6. Добровольное объединение граждан для совместной производственной или хозяйственной деятельности и получения прибыли, основанное на личном трудовом участии членов и объединении их имущественных паевых взносов, называется:

- а) производственным кооперативом;
- б) полным товариществом;
- в) потребительским кооперативом;
- г) паевым инвестиционным фондом.

7. Общество, акции которого распределяются только среди его учредителей или иного заранее определенного круга лиц, называется:

- а) общество с дополнительной ответственностью;
- б) закрытое акционерное общество;
- в) открытое акционерное общество;
- г) общество с ограниченной ответственностью.

8. Тип организационной структуры предприятия, при котором на предприятии создаются подразделения, специализирующиеся на выполнении конкретных видов работ, называется:

- а) линейная;
- б) функциональная;
- в) штабная;
- г) дивизиональная.

9. Тип организационной структуры предприятия, при котором на предприятии во главе каждого структурного подразделения находится руководитель, осуществляющий все функции управления, называется:

- а) линейная;
- б) функциональная;
- в) штабная;
- г) дивизиональная.

10. Неделимое в организационном отношении звено производственного процесса, обслуживаемое одним или несколькими рабочими, предназначенное для выполнения определенной производственной или обслуживающей операции (или их группы), оснащенное соответствующим оборудованием и организационно-техническими средствами, называется:

- а) рабочее место;
- б) производство;
- в) организационная группа;
- г) участок.

11. Такой тип структуры, при котором цех специализируется на выполнении однородных технологических операций (например, на текстильном предприятии ? прядильный, ткацкий, отделочные цехи и т.д.), называется:

- а) предметный;
- б) производственный;
- в) технологический;
- г) организационный.

12. Цеха, осуществляющие добычу и обработку вспомогательных материалов (например, тарный), называются:

- а) побочные;
- б) вспомогательные;
- в) обслуживающие;
- г) основного производства.

13. Совокупность производственных единиц предприятия, входящих в его состав, и формы связей между ними представляют собой:

- а) организационную структуру;
- б) цех;
- в) производственную структуру;
- г) службы предприятия.

14. Производство, характеризующееся широким ассортиментом продукции и малым объёмом выпуска одинаковых изделий, называется:

- а) серийное;
- б) массовое;
- в) единичное;
- г) порционное.

15. Производство, характеризующееся изготовлением отдельных видов продукции в больших количествах на узкоспециализированных рабочих местах в течение продолжительного времени, называется:

- а) серийное;
- б) массовое;
- в) единичное;
- г) порционное.

16. Процесс, представляющий собой совокупность отдельных процессов труда, направленных на превращение сырья и материалов в готовую продукцию заданного количества, качества, ассортимента и в установленные сроки, называется:

- а) производственный;
- б) вспомогательный;
- в) технологический;
- г) основной.

17. Серийный тип производства характеризуется:

- а) широкой номенклатурой выпуска и малым объёмом;
- б) узкой номенклатурой и малым объёмом;
- в) узкой номенклатурой и большим объёмом производства;
- г) ограниченной номенклатурой однородных заказов и небольшим объёмом выпуска.

18. Тип производства, при котором себестоимость самая высокая, а основные технико-экономические показатели самые низкие, называется:

- а) серийный;
- б) массовый;
- в) единичный;
- г) индивидуальный.

19. Основным производственным звеном в производственной структуре предприятия является:

- а) лаборатория;
- б) рабочее место;
- в) цех;
- г) столовая.

20. Производственный процесс - это:

- а) рациональное сочетание в пространстве и во времени основных, вспомогательных и обслуживающих процессов, обеспечивающее наименьшие затраты времени на его осуществление;
- б) календарный период времени, в течение которого выполняется операция по изготовлению заготовок;
- в) совокупность взаимосвязанных основных, вспомогательных, обслуживающих и естественных процессов, в результате которых сырье и материалы превращаются в готовую продукцию;
- г) объективная возможность увеличения выработки или снижения трудоемкости продукции на предприятии.

21. Цеха, изготавливающие инструментальную оснастку для производственных цехов предприятия, производящие запасные части для заводского оборудования и энергетических ресурсов, называются:

- а) побочные;
- б) вспомогательные;
- в) подсобные;
- г) основного производства.

22. Массовый тип производства характеризуется:

- а) широкой номенклатурой выпуска и малым объемом;
- б) узкой номенклатурой и большим объемом производства;
- в) узкой номенклатурой и малым объемом;
- г) широкой номенклатурой выпуска и большим объемом производства.

23. Научный принцип организации производства, заключающийся в обеспечении кратчайшего пути движения деталей и сборочных единиц в процессе производства, называется принципом:

- а) прямооточности;
- б) ритмичности;
- в) концентрации;
- г) пропорциональности.

24. Научный принцип организации производства, заключающийся в одновременном выполнении отдельных операций и процессов, называется принципом:

- а) параллельности;
- б) пропорциональности;
- в) ритмичности;
- г) прямооточности.

25. 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.

Экзамен

Вопросы к экзамену:

- 1 Организация и управление процессом оказания услуг
- 2 Основы организации деятельности предприятия
- 3 Организация основного производства на предприятиях сервиса
- 4 Организация контроля качества услуг и продукции
- 5 Организация обслуживания потребителей
- 6 Основы организации заработной платы на предприятиях сервиса
- 7 Организация производственной инфраструктуры предприятий сервиса
8. Особенности организации деятельности предприятий сервиса
9. Предприятие сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект
- 10 Предприятие сервиса как производственная система
11. Виды предприятий сервиса
12. Структура предприятия
13. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия
14. Типы и методы организации выполнения услуг
15. Основы организации труда на предприятиях сервиса
16. Понятие и показатели качества услуг и продукции
17. Факторы, формирующие качество услуг и продукции

18. Задачи и принципы организации контроля качества услуг и продукции
19. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сервиса
20. Основы организации обслуживания потребителя
21. Принципы и способы регулирования оплаты труда
22. Содержание тарифной системы
23. Формы и системы оплаты труда
24. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате
25. Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры
26. Организация ремонтного хозяйства
27. Организация инструментального хозяйства
28. Организация энергетического хозяйства
29. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства
30. Организация транспортного хозяйства

Семестр 6

Текущий контроль

1. Устный опрос

Темы 7, 8, 9, 10, 11, 12

1. Устный опрос. Темы 7-12

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?
13. Назовите исходные данные, которые потребуются для планирования численности персонала предприятия.
14. Какова структура баланса рабочего времени одного работника?
15. Как рассчитать планируемые неявки на работу?
16. Что такое полезный фонд рабочего времени одного работника??
17. По каким категориям осуществляется планирование численности персонала предприятий сервиса?
18. Что понимают под списочным и явочным составом персонала?
19. Какие работники не включаются в списочный состав?
20. Что понимается под нормой обслуживания, нормами численности персонала, фотографией рабочего дня?
21. Какие виды выплат включаются в состав фонда заработной платы персонал?
22. Какие виды выплат включаются в состав часового фонда заработной платы?
23. Какие виды доплат входят в состав дневного фонда заработной платы?
24. Какие виды доплат входят в состав месячного фонда заработной платы?
25. Что такое издержки производства?
26. Каковы основные задачи, которые должны быть решены при планировании себестоимости услуг, работ, продукции?
27. По каким признакам можно классифицировать издержки на выполнение услуг?
28. Какие виды затрат в себестоимости относятся к переменным?
29. Какие виды затрат называются комплексными?
30. Как определить величину предельных издержек?
31. По какому признаку составляется смета затрат?
32. Что такое калькуляция затрат?
33. Какова структура калькуляционных затрат для предприятия сервиса?
34. По каким группам факторов рассчитывается снижение себестоимости услуг, работ, продукции?
35. Какие факторы характеризуют повышение технического уровня производства услуг и обслуживания населения?
36. Как влияет на себестоимость изменение объема и структуры услуг, работ, продукции?
37. Какие показатели рассчитываются в финансовом плане предприятия?
38. Какие функции выполняет прибыль предприятия?
39. Назовите разновидности прибыли.
40. Каков порядок образования прибыли?
41. Как распределяется прибыль предприятия?

42. Каковы направления использования чистой прибыли предприятия?
43. В чем состоит значение максимизации прибыли?
44. Какие виды доходов образуются из прибыли предприятия?
45. В чем сущность рентабельности работы предприятия?
46. Каковы пути увеличения прибыли и рентабельности предприятия?
47. Что такое ?точка безубыточности??
48. Как определить ?точку безубыточности??

2. Письменная работа

Темы 7, 8, 9, 10, 11, 12

2. Письменная работа. Темы 7-12.

1. Методы планирования.
2. Процесс планирования.
3. Виды плановых нормативов.
4. Виды трудовых нормативов.
5. Виды материальных нормативов.
6. Виды временных нормативов.
7. Особенности планирования производства и реализации товаров и услуг на предприятиях сферы сервиса.
8. Планирование издержек производства и обращения на предприятиях сервиса.
9. Организация планирования на предприятиях сферы автосервиса.
10. Особенности планирования инвестиционной деятельности на предприятиях автосервиса.

3. Тестирование

Темы 7, 8, 9, 10, 11, 12

3. Тестирование. Темы 7-12

1. Планирование - это целенаправленная деятельность хозяйствующих субъектов, которое предполагает определение:
 - а) оптимального направления реализации перспективных целей предприятия и их ресурсного обеспечения на основе информации про организационную среду предприятия
 - б) будущих целей и направлений деятельности предприятия, возможных средств их реализации и ресурсного обеспечения на основе информации об организационной среде предприятия
 - в) целей предприятия на определенную перспективу, оптимальных способов их реализации и ресурсного обеспечения на основе информации об организационной среде предприятия
 - г) оптимизации процесса мотивации работников предприятия.
2. Реализацию годовых планов обеспечивает следующий вид плана:
 - а) стратегический
 - б) оперативно-календарный
 - в) бизнес-план
 - г) годовой
3. Для того, чтобы достичь стабильности в продажах, разработку нового товара следует начинать еще до того момента, когда предыдущий вступает в стадию:
 - а) роста;
 - б) зрелости;
 - в) спада;
 - г) старения.
4. Разработка производственной программы базируется на:
 - а) расчете степени риска
 - б) гибкости организации производства
 - в) резервных мощностях предприятия
 - г) на информации о спросе юридических и физических лиц на продукцию предприятия
5. Органы государственного управления устанавливают определенные хозяйственные ориентиры в интересах всего общества, отдельных регионов и каждого субъекта рынка независимо от формы собственности при:
 - а) государственном планировании
 - б) государственном регулировании
 - в) директивном планировании
 - г) индикативном планировании

6. Продукция, которая была отгружена и оплачена потребителями и средства за которую должны поступить на расчетный счет предприятия в указанный срок ? это?

- а) готовая продукция
- б) реализованная продукция
- в) валовая продукция
- г) производственная продукция

7. Социальное развитие характеризуют такие факторы как:

- а) профессиональная подготовка и повышение квалификации персонала
- б) средства труда
- в) предметы труда
- г) реализация функций прогнозирования и планирования

8. Планирование фонда оплаты труда предусматривает определение фонда заработной платы:

- а) основной, дополнительной, средней
- б) номинальной, дополнительной, среднегодовой
- в) календарной, основной
- г) дополнительной

9. Рассчитывается как отношение стоимости готовой продукции к среднегодовой стоимости основных производственных фондов ? это?

- а) рентабельность продукции
- б) фондоотдача
- в) рентабельность капитала
- г) валовая прибыль

10. Те расходы, величина которых не изменяется при увеличении или уменьшении объема производства (объема товарооборота)

- а) разовые расходы
- б) текущие расходы
- в) переменные расходы
- г) постоянные расходы

11. Непрерывный процесс, предусматривающий формирование и использование финансовых ресурсов ? это?

- а) сетевое планирование
- б) финансовое планирование
- в) планирование доходов
- г) планирование расходов

12. Эффективным средством планирования прибыли является

- а) определение точки безубыточности
- б) распределение прибыли
- в) планирование амортизационных отчислений
- г) планирование стойких пассивов

13. Входит ли в структуру бизнес-плана организационный и финансовый планы :

- а) Да
- б) Нет
- в) Только организационный
- г) Только финансовый
- д) Только маркетинговый и план производства

14. Выбрать верное утверждение.

А. Для реализации бизнес-плана важно, чтобы организационная структура управления соответствовала принятой стратегии и кадровой политики предприятия;

Б. Организационная структура управления не является основанием для разработки штатного расписания;

В. Организационная структура управления служит основанием для разработки штатного расписания;

- а) Верно только А
- б) Верно только Б
- в) Верно только В
- г) Верно А и Б
- д) Верно А и В

15. Кадровая политика -

- А. Система правил и норм работы с персоналом;
 - Б. Обеспечивает процессы воспроизводства, управления и развития персонала;
 - В. Осуществляется в соответствии с выбранной стратегией организации;
- а) Верно только А
 - б) Верно только Б
 - в) Верно только В
 - г) Нет правильного ответа
 - д) Все ответы верны

16. При разработке календарного плана учитываются:

- а) Затраты времени на выполнение работ;
- б) Сроки выполнения;
- в) Последовательность проведения работ;
- г) Учитываются только 1 и 2
- д) Учитывается все 1,2,3

17. Предпринимателям и менеджерам финансовый план показывает:

- а) Какое соотношение запланированных доходов от продаж и ожидаемых расходов;
- б) На какую прибыль можно рассчитывать в результате осуществления проекта и реализации выбранной стратегии;
- в) Когда и откуда ожидается поступление денежных средств;
- г) Каким будет финансовое положение предприятия к концу года;
- д) Все ответы верны;

18. Потенциальным инвесторам(кредиторам) финансовый план позволяет получить ответы на вопросы:

- А. Сколько реально потребуется денежных средств;
 - Б. На получение какой прибыли можно рассчитывать;
 - В. Какова экономическая эффективность проекта;
- а) Верно А и Б;
 - б) Верно А и В;
 - в) Верно Б и В
 - г) Верно А
 - д) Верно А, Б, В;

19. Чистая прибыль равна:

- а) Выручка + Затраты;
- б) Выручка - Затраты;
- в) Выручка × Затраты;
- г) Выручка / Затраты;
- д) Выручка = Чистая прибыль;

20. Риск - это:

- а) "Вероятность того, что произойдет какое-нибудь неблагоприятное событие";
- б) Опасность, незащищенность от потерь или ущерба;
- в) Вероятность (угроза) потери предприятием части своих ресурсов, недополучения доходов или появления дополнительных расходов в результате осуществления проекта;
- г) Верно 2 и 3;
- д) Все варианты ответа верны;

21. Виды рисков:

- А. Производственный риск;
- Б. Коммерческий риск;
- В. Рыночный риск;
- Г. Инфляционный риск;
- Д. Финансовый риск;
- Е. Научно-технический риск;
- Ж. Политический риск;
- З. Внешнеэкономический риск;
- И. Чистый риск;

- а) А,В,Д,Ж,И;
- б) Б,Г,Е,З;
- в) А,Б,В,Ж,Е,З;
- г) А,Б,В,Г,Д,Е,Ж,З,И;
- д) Б,В,Д,Е,З;

22. Риск связанный с падением спроса на продукт, колебаниями курса валют, неопределенностью действий конкурентов и т.д.:

- а) Производственный риск;
- б) Комерческий риск;
- в) Рыночный риск;
- г) Инфляционный риск;
- д) Финансовый риск;

23. Риск, связанный с убытками от пожаров, несчастных случаев, катастроф и других стихийных бедствий:

- а) Финансовый риск;
- б) Научно-технический риск;
- в) Политический риск;
- г) Внешнеэкономический риск;
- д) Чистый риск;

24. Юридическим лицом, согласно ГК РФ признается организация ?

- а) которая имеет обособленное имущество и отвечает им по своим обязательствам, может от своего имени приобретать и осуществлять гражданские права и нести гражданские обязанности, быть истцом и ответчиком в суде
- б) которая имеет обособленное имущество и отвечает им по своим обязательствам
- в) которая может от своего имени приобретать и осуществлять гражданские права и нести гражданские обязанности, быть истцом и ответчиком в суде, совершать сделки от своего имени

25. Является ли индивидуальный предприниматель юридическим лицом

- а) да
- б) нет

Экзамен

Вопросы к экзамену:

1. Основные понятия внутрифирменного планирования.
2. Принципы и методы планирования.
3. Система планов предприятия и порядок их реализации.
4. Структура текущего плана предприятия сервиса.
5. Характеристика и показатели плана маркетинга.
6. Структура и порядок разработки плана маркетинга.
7. Эффективность мероприятий от реализации маркетинговых стратегий.
8. Последовательность разработки стратегии.
9. Виды стратегий предприятия.
10. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сервиса.
11. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия.
12. Структура и порядок разработки плана реализации услуг.
13. Планирование производственной программы предприятия.
14. Производственная мощность предприятия.
15. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции.
16. Планирование фонда рабочего времени.
17. Планирование численности персонала предприятия.
18. Состав средств на оплату труда.
19. Планирование фонда заработной платы.
20. Классификация издержек на выполнение услуг.
21. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции.
22. Смета затрат на производство.
23. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции.
24. Содержание финансового планирования на предприятии сервиса.
25. Прибыль предприятия и ее распределение.
26. Показатели финансового плана предприятия.
27. Задачи и функции бизнес-плана предприятия.
28. Особенности планирование маркетинга на предприятии сервиса.

29. Особенности планирования инвестиционной деятельности на предприятии сервиса.

30. Особенности финансового планирования на предприятиях 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 5			
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	15
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.	2	10
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.	3	25
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
Семестр 6			
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	15
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.	2	10
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.	3	25

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
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 дается 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 и предоставленных доступов НЧИ КФУ;

- в печатном виде - в фонде библиотеки Набережночелнинского института (филиала) КФУ. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования 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 библиотеки Набережночелнинского института (филиала) КФУ.

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

Национальная платформа открытого образования - <https://www.openedu.ru/>

Национальный открытый университет "ИНТУИТ" - <https://www.intuit.ru/>

Образовательная платформа онлайн-курсов "Coursera" - <https://www.coursera.org>

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

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	<p>В ходе лекционных занятий вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.</p> <p>Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. 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. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.</p> <p>Контроль конспектирования лекционного материала студентов может проводиться с использованием дистанционных технологий, например "Microsoft Teams" или "Виртуальная аудитория" в личном кабинете сайта https://kpfu.ru.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
практические занятия	<p>При подготовке к практическим занятиям студенты вновь обращаются к ранее пройденному материалу. В процессе самостоятельной работы студентам необходимо ориентироваться на лекционные материалы, а также учебную и научную литературу, которая указана в учебно-методических пособиях, а также рекомендуется преподавателем. Для полноты учебной информации студенту рекомендуется изучать учебники, монографические работы по соответствующей теме, учебные пособия, журнальные статьи. Студент вправе придерживаться любой из представленных в научной и учебной литературе теме (в том числе отличной от преподавателя), но при условии достаточной и логичной научной рекомендации. В случае возникновения затруднений студент вправе обратиться за консультацией к преподавателю в установленные часы консультаций. В процессе подготовки к практическим занятиям студент учится: 1) самостоятельно работать с научной, учебной литературой, научными изданиями, справочниками; 2) находить, отбирать и обобщать, анализировать информацию; 3) выступать перед аудиторией.</p> <p>Контроль выполнения заданий практического занятия может проводиться с использованием дистанционных технологий, например "Microsoft Teams" или "Виртуальная аудитория" в личном кабинете сайта https://kpfu.ru.</p>
самостоятельная работа	<p>Аудиторная самостоятельная работа выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию. Основными видами аудиторной самостоятельной работы являются: 1. выполнение практических работ по инструкциям; работа с литературой и другими источниками информации, в том числе электронными; 2. самопроверка и взаимопроверка выполненных заданий.</p> <p>Выполнение практических работ осуществляется на практических занятиях в соответствии с графиком учебного процесса. Для обеспечения самостоятельной работы преподавателями разрабатываются методические указания по выполнению практической работы. Работа с литературой, другими источниками информации, в том числе электронными может реализовываться на практических занятиях. Данные источники информации могут быть представлены на бумажном и/или электронном носителях, в том числе, в сети Интернет. Преподаватель формулирует цель работы с данным источником информации, определяет время на проработку документа и форму отчетности.</p> <p>Само- и взаимопроверка выполненных заданий чаще используется на практическом занятии и имеет своей целью приобретение таких навыков как наблюдение, анализ ответов сокурсников, сверка собственных результатов с эталонами. В процессе внеаудиторной самостоятельной работы студент приобретает навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности. Обучающийся самостоятельно определяет режим своей внеаудиторной работы и меру труда, затрачиваемого на овладение знаниями и умениями по дисциплине, выполняет внеаудиторную работу по индивидуальному плану, в зависимости от собственной подготовки, бюджета времени и т.д. При выполнении внеаудиторной самостоятельной работы обучающийся имеет право обращаться к преподавателю за консультацией с целью уточнения задания, формы контроля выполненного задания.</p> <p>Контроль результатов выполненных самостоятельных работ студентов может проводиться с использованием дистанционных технологий, например "Microsoft Teams" или "Виртуальная аудитория" в личном кабинете сайта https://kpfu.ru.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
письменная работа	<p>Письменная работа является исследованием студента, в котором он должен проявить индивидуальные способности, умение работать с рекомендованной литературой, с нормативными правовыми актами, осуществлять поиск информации, знанием терминологии, проводить сравнительный анализ информации по изучаемой проблеме и делать собственные выводы.</p> <p>Необходимо придерживаться следующей схемы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осмысление темы письменной работы для полного раскрытия вопроса; - поиск необходимой научной, справочной, учебной литературы, дополнительных сведений, законодательных и иных нормативных правовых актов, а также иных источников; - изучение собранных по теме работы материалов; - разработка плана подготовки работы; - оформление текста работы. <p>В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий обучающиеся выполняют задания на следующих платформах и ресурсах:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в команде "Microsoft Teams"; - в Виртуальной аудитории. - иные ресурсы...
устный опрос	<p>Устный опрос проводится на практических занятиях, обучающиеся отвечают на вопросы преподавателя. Для подготовки к устному опросу рекомендуется использовать лекционный материал, а также источники основной и дополнительной литературы. Рекомендуется выделять в материале проблемные вопросы, затрагиваемые преподавателем в лекции, и группировать информацию вокруг них. Желательно выделять в используемой литературе постановки вопросов, на которые разными авторам могут быть даны различные ответы. На основании постановки таких вопросов следует собирать аргументы в пользу различных вариантов решения поставленных проблем. В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий устный опрос может осуществляться на следующих платформах и ресурсах: в команде "Microsoft Teams" и иных дистанционных ресурсах.</p>
тестирование	<p>Тестирование позволяет путем поиска правильного ответа и разбора допущенных ошибок лучше усвоить тот или иной материал. Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать лишь один индекс (цифровое обозначение), соответствующий правильному ответу. Тесты составлены таким образом, что в каждом из них правильным является лишь один из вариантов. Выбор должен быть сделан в пользу наиболее правильного ответа. На выполнение теста отводится ограниченное время. Оно может варьироваться в зависимости от уровня тестируемых, сложности и объема теста. Как правило, время выполнения тестового задания определяется из расчета 30-45 секунд на один вопрос. К работе над тестовым заданием следует приступать после изучения рекомендованной литературы и материалов лекций.</p> <p>Проверка тестовых заданий студентов может проводиться с использованием дистанционных технологий, например "Microsoft Teams" или "Виртуальная аудитория" в личном кабинете сайта https://kpfu.ru</p>
экзамен	<p>При подготовке к экзамену необходимо опираться прежде всего на лекции, а также на источники, которые разбирались на лекциях и практических занятиях в течение семестра. При подготовке к экзамену следует использовать учебную литературу, предназначенную для студентов высших учебных заведений. Следует внимательно вчитываться в формулировку вопроса и уточнить возникшие неясности во время предэкзаменационной консультации. В каждом билете к экзамену содержится 2 вопроса.</p> <p>Экзамен может проводиться с использованием дистанционных технологий, например "Microsoft Teams" или "Виртуальная аудитория" в личном кабинете сайта https://kpfu.ru.</p>

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 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки "Сервис автотранспортных средств".

*Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.14 Организация и планирование деятельности
предприятий сервиса*

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис
Профиль подготовки: Сервис автотранспортных средств
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский
Год начала обучения по образовательной программе: 2019

Основная литература:

1. Виноградова М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 8-е изд. - Москва : Дашков и К-, 2014. - 448 с. - ISBN 978-5-394-02351-4. - URL : <https://znanium.com/catalog/product/511993>. - Текст : электронный.
2. Организация дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса и фирменного обслуживания: учебное пособие / В.П. Бычков, В.Н. Гончаров, Ю.П. Усова. - Воронеж: ВГЛТУ им. Г.Ф. Морозова, 2016. - 175 с. - URL : <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=858233>. - Текст : электронный.
3. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 174 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-014846-5. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1007976>. - Текст : электронный.
4. Гукова О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова. - Москва : Форум, 2019. - 160 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-661-4. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1007945>. - Текст : электронный.

Дополнительная литература:

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / Т.Н. Костюченко, Н.Ю. Ермакова, Ю.В. Орел. - Ставрополь : СтГАУ - 'СЕКВОЙЯ', 2017. - 138 с. - URL : <https://znanium.com/catalog/product/976597>. - Текст : электронный.
2. Иванов М. Ю. Организация и технология коммерческой деятельности: учебное пособие / М.Ю. Иванов, М.В. Иванова. - Москва : ИЦ РИОР, 2016. - 97 с. - (Карманное учебное пособие). - ISBN 978-5-9557-0363-3. - URL : <https://znanium.com/catalog/product/525404>. - Текст : электронный.
3. Дашков Л. П. Организация и управление коммерческой деятельностью: учебник / Л.П. Дашков, О.В. Памбухчиянц. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2018. - 400 с. - (Учебные издания для бакалавров). - ISBN 978-5-394-02531-0. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/329767>. - Текст : электронный.

Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.14 Организация и планирование деятельности
предприятий сервиса

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

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис автотранспортных средств

Квалификация выпускника: бакалавр

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.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен обучающимся. Многопрофильный образовательный ресурс "Консультант студента" является электронной библиотечной системой (ЭБС), предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Полностью соответствует требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования к комплектованию библиотек, в том числе электронных, в части формирования фондов основной и дополнительной литературы.