

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. НАХОДКЕ  
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА И ЭКОНОМИКИ

# **ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА**

**Рабочая программа дисциплины**

по направлению подготовки

**43.03.01 Сервис**

Профиль подготовки

**Социокультурный сервис**

тип ОПОП прикладной бакалавриат

Рабочая программа дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социокультурный сервис» и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 19 декабря 2013 г. № 1367)

Составитель: к.э.н., доцент, кафедра МЭ Лехтянская Л. В.

Утверждена на заседании кафедры менеджмента и экономики от 16.04.2011 года, протокол № 8.

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры менеджмента и экономики от 24.06.2015 года, протокол № 10.

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры менеджмента и экономики от «07» июня 2016 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой Власова Е. М. Власова

## 1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель преподавания дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» - получение теоретических знаний о принципах и методах планирования и прогнозирования, приобретение необходимых навыков в организации прогнозно-плановой деятельности предприятия сферы сервиса, в прогнозировании спроса на услуги и планировании объемов продаж, в прогнозировании народнохозяйственного и социально-экономического развития.

## 2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

**Таблица 1 - Формируемые компетенции**

Название ОПОП ВО (сокращенное название)	Компетенции	Название компетенции	Знания/Умения/Владение	
43.03.01 Сервис (Б-СС)	ПК-1	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	Умение:	прогнозировать спрос и предложения на услуги; планировать инвестиционную деятельность предприятия; планировать потребность в персонале и средствах на оплату труда; планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса.
	ПК-2	готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства		

## 3 Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» относится к базовой части Блока 1. Курс базируется на знаниях и компетенциях полученных при изучении дисциплин «Сервисная деятельность», «Менеджмент в сервисе», «Маркетинг в сервисе», «Основы предпринимательской деятельности в сервисе», «Метрология, стандартизация, сертификация». Курс является предшествующим для изучения дисциплин вариативной части.

## 4 Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

**Таблица 2 - Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет:**

Сокращенное название ОПОП	Форма обучения	Индекс	Семестр / Модуль	Трудоемкость		Аттестация
				(З.Е.)	часов (всего/ауд./СРС)	
Б-СС	ОФО	Б.1.Б.24	3	3	108/52/56	Лек., ПЗ, СРС, А1, А2, ИЗ, Э

## **5 Структура и содержание дисциплины (модуля)**

### **5.1 Структура дисциплины (модуля)**

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.

Таблица 3 – Структура дисциплины

№	Темы дисциплины	Вид занятий	Объем час	СРС
Раздел 1	1.1 Библиотечно-информационная компетентность	Лекция	1	1
		Практика	2	
Раздел 2	1 Методология и теория прогнозирования и планирования на предприятиях сферы услуг	Лекция	3	8
		Практика	3	
	2 Тема Прогнозирование социально-экономического развития в условиях рыночных отношений	Лекция	2	8
		Практика	4	
	3. Тема Прогнозирование народнохозяйственного развития в условиях рыночных отношений	Лекция	2	8
		Практика	5	
	4.Тема Прогнозирование и регулирование процессов формирования региональных финансовых ресурсов и внешнеэкономической деятельности	Лекция	2	8
		Практика	5	
	5.Тема Прогнозирование спроса и предложения на услуги как основа деятельности предприятия сферы сервиса и планирование процесса оказания услуг	Лекция	2	8
		Практика	5	
	6.Тема Производственная программа предприятия сферы сервиса.	Лекция	2	8
		Практика	5	
	7. Тема Планирование издержек предприятия и финансовых результатов деятельности предприятия сферы сервиса	Лекция	3	7
		Практика	5	

## **5.2 Содержание дисциплины (модуля)**

### **Темы лекций**

#### **Раздел 1 Библиотечно-информационная компетентность**

**Тема 1 Библиотечно-информационная компетентность.** Работа с электронными носителями, медиа-ресурсами. Работа с полнотекстовыми базами данных. Работа с источниками.

#### **Раздел 2**

#### **Тема 1 Методология и теория прогнозирования и планирования на предприятиях сферы услуг**

Цель занятия: Получение теоретических знаний в области методологии и теории прогнозирования и планирования на предприятиях сферы услуг. Рассмотрение теоретических основ инструментария прогнозирования и планирования, ознакомление с типологией прогнозов, изучение задач прогностики и прогнозирования, а также основных этапов разработки прогнозов.

##### Содержание:

1. Прогнозирование и планирование в рыночной экономике.
2. Методология и организация прогнозирования и планирования сферы услуг.
3. Возможности его использования в Российской Федерации на современном этапе ее развития.

#### **Тема 2 Прогнозирование социально-экономического развития в условиях рыночных отношений**

Цель занятия: Раскрытие понятия, сущности и содержания прогнозирования социально-экономического развития, изучение особенностей прогнозирования развития в отраслях социальной сферы.

##### Содержание:

1. Прогнозирование и регулирование социального развития в условиях рыночной экономики.
2. Прогнозирование и регулирование развития социально-экономической инфраструктуры региона в условиях рыночной экономики.

#### **Тема 3 Прогнозирование народнохозяйственного развития в условиях рыночных отношений**

Цель занятия: Раскрытие понятия, сущности и содержания прогнозирования направлений развития народного хозяйства, изучение инструментов прогнозирования, формирования и регулирования народнохозяйственного комплекса.

##### Содержание:

1. Основы прогнозирования и регулирования процессов взаимодействия общества и природы.
2. Прогнозирование и формирование темпов, пропорций, структуры народного хозяйства, его эффективности в условиях рыночных отношений.
3. Национальные счета как инструменты прогнозирования и регулирования темпов, структуры и пропорций народного хозяйства.

#### **Тема 4 Прогнозирование и регулирование процессов формирования региональных финансовых ресурсов и внешнеэкономической деятельности**

Цель занятия: Получение теоретических знаний в области прогнозирования развития внешнеэкономической деятельности, формирования и регулирования финансово-кредитного сектора экономики.

##### Содержание:

1. Прогнозирование и регулирование процессов формирования и использования финансовых и кредитных ресурсов на уровне регионов.
2. Прогнозирование и регулирование процессов формирования межрегиональных и внешнеэкономических связей.

#### **Тема 5 Прогнозирование спроса и предложения на услуги как основа**

## **деятельности предприятия сферы сервиса и планирование процесса оказания услуг**

Цель занятия: Формирование теоретических знаний в области прогнозирования спроса на услуги как основы деятельности предприятий. Изучение принципов и этапов планирования процесса оказания услуг на предприятиях сферы сервиса.

### Содержание:

1. Прогнозирование спроса и предложения на услуги.
2. Содержание и организация плановой работы на предприятиях сервиса.
3. Разработка плана предприятия сервиса.
4. Составление плана оказания услуг

## **Тема 6 Производственная программа предприятия сферы сервиса**

Цель занятия: Раскрытие сущности и содержания производственной программы, направлений ее ресурсного обеспечения.

### Содержание:

1. Цель, задачи и особенности формирования производственной программы предприятия сферы сервиса.
2. Ресурсное обеспечение производственной программы.

## **Тема 7 Планирование издержек предприятия и финансовых результатов деятельности предприятия сферы сервиса**

Цель занятия: Изучение теоретических основ в области планирования издержек и финансовых результатов деятельности предприятия сферы сервиса.

### Содержание:

1. Планирование издержек предприятия.
2. Планирование финансовых результатов деятельности предприятия.

Тематика практических занятий разработана в соответствии с лекционным курсом и требованиями Федерального государственного образовательного стандарта. Подготовка к практическим занятиям включает проработку лекционного материала, а также самостоятельного изучения отдельных вопросов по заданным темам.

### **Тематика практических заданий**

#### *Занятие 1. Методология и теория прогнозирования и планирования сферы услуг*

##### Содержание занятия:

1. Изучение основ прогнозирования и планирования в рыночной экономике.
2. Ознакомление с методологией и организацией прогнозирования и планирования сферы услуг и возможностями их использования в Российской Федерации на современном этапе ее развития.

Задания, рекомендуемые к выполнению на практическом (семинарском) занятии:

1. Проведение текущего контроля знаний в форме устного опроса по вопросам, рассмотренным на лекционном занятии.
2. Решение ситуационных прогнозных задач.

#### *Занятие 2. Прогнозирование социально-экономического развития в условиях рыночных отношений*

##### Содержание занятия:

1. Изучение принципов, методов прогнозирования и регулирования социального развития в условиях рыночной экономики.
2. Изучение принципов, методов прогнозирования и регулирования развития социально-экономической инфраструктуры региона в условиях рыночной экономики.

Задания, рекомендуемые к выполнению на практическом (семинарском) занятии:

1. Проверка домашнего задания.
2. Решение задач.

#### *Занятие 3. Прогнозирование народнохозяйственного развития в условиях рыночных отношений*

##### Содержание занятия:

1. Ознакомление с основами прогнозирования и регулирования процессов взаимодействия общества и природы.

2. Изучение принципов и методов прогнозирования и формирования темпов, пропорций, структуры народного хозяйства, его эффективности в условиях рыночных отношений.

3. Ознакомление с национальными счетами как инструментами прогнозирования и регулирования темпов, структуры и пропорций народного хозяйства.

Задания, рекомендуемые к выполнению на практическом (семинарском) занятии:

1. Подготовка докладов по предлагаемой тематике.
2. Решение задач.
3. Проверка домашнего задания.

*Занятие 4. Прогнозирование и регулирование процессов формирования региональных финансовых ресурсов и внешнеэкономической деятельности*

Содержание занятия:

1. Изучение принципов и методов прогнозирования и регулирования процессов формирования и использования финансовых и кредитных ресурсов на уровне регионов.

2. Изучение принципов и методов прогнозирования и регулирования процессов формирования межрегиональных и внешнеэкономических связей.

Задания, рекомендуемые к выполнению на практическом (семинарском) занятии:

1. Проверка домашнего задания.
2. Решение задач.
3. Промежуточное (межсессионное) тестирование.

*Занятие 5. Прогнозирование спроса и предложения на услуги как основа деятельности предприятия сферы сервиса и планирование процесса оказания услуг*

Содержание занятия:

1. Изучение принципов и методов прогнозирования спроса и предложения на услуги.

2. Изучение содержания и особенностей организации плановой работы на предприятиях сервиса.

3. Изучение правил разработки плана предприятия сервиса.

4. Составление плана оказания услуг.

Задания, рекомендуемые к выполнению на практическом (семинарском) занятии:

1. Проверка домашнего задания.
2. Решение задач.
3. Промежуточное тестирование.

*Занятие 6. Производственная программа предприятия сферы сервиса*

Содержание занятия:

1. Ознакомление с целью, задачами и особенностями формирования производственной программы предприятия сферы сервиса.

2. Изучение направлений ресурсного обеспечения производственной программы.

Задания, рекомендуемые к выполнению на практическом (семинарском) занятии:

1. Проведение текущего контроля знаний в форме письменного опроса по вопросам, рассмотренным на лекционном занятии.

2. Решение ситуационных прогнозных задач.

3. Проверка домашнего задания.

*Занятие 7. Планирование издержек предприятия и финансовых результатов деятельности предприятия сферы сервиса*

Содержание занятия:

1. Изучение принципов и методов планирования издержек предприятия.

2. Изучение принципов и методов планирования финансовых результатов деятельности предприятия

Задания, рекомендуемые к выполнению на практическом (семинарском) занятии:

1. Контрольная работа, включающая составление кроссворда по всему курсу лекций дисциплины «Прогнозирование и планирование в сервисе».

### **5.3 Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии**

Общая трудоемкость дисциплин составляет 4 зачетные единицы, 108 часов. Из них 52 часа – аудиторной работы (17 часов лекционных, 34 часов практических занятий), 56 часов – самостоятельной работы. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 20% аудиторных занятий.

Промежуточная аттестация по курсу – экзамен.

Практические занятия позволяют преподавателю более индивидуально общаться со студентами и подходят для интерактивных методов обучения. Во время изучения дисциплины используются также такие методы групповой работы, где вработываются конкретные предложения по оценке внешней среды на примере конкретного предприятия или организации, деятельность которых ими изучена на учебной практике.

Образовательные технологии предполагают внедрение активных форм проведения занятий в виде разбора ситуационных прогнозных задач, тестирования, работы с электронным учебником.

### **Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, самостоятельной работы магистров/бакалавров, промежуточной аттестации, учебно-методическое обеспечение СРС**

Изучение дисциплины и определение уровня освоения программы предполагает следующие формы контроля:

- посещения студентом лекционных, практических занятий и активная работа на практических занятиях;
- вопросы для самопроверки и промежуточный контроль знаний в форме тестирования;
- итоговый контроль знаний в форме экзамена.

## **6 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

### **Методические рекомендации по организации СРС**

Самостоятельная работа включает изучение студентами дополнительного теоретического материала по данной теме

№ п/п	Тема занятия	Содержание самостоятельной работы
1	2	3
1	Методология и теория прогнозирования и планирования сферы услуг.	Изучение лекционного и дополнительного теоретического материала по данной теме
2	Прогнозирование социально-экономического развития в условиях рыночных отношений.	Изучение лекционного и дополнительного теоретического материала по данной теме, выполнение домашнего задания
3	Прогнозирование народнохозяйственного развития в условиях рыночных отношений.	Изучение лекционного и дополнительного теоретического материала по данной теме, выполнение домашнего задания, подготовка докладов на тему «Методы прогнозирования и планирования»

1	2	3
4	Прогнозирование и регулирование процессов формирования региональных финансовых ресурсов и внешнеэкономической деятельности.	Изучение лекционного и дополнительного теоретического материала по данной теме, выполнение домашнего задания
5	Прогнозирование спроса и предложения на услуги как основа деятельности предприятия сферы сервиса и планирование процесса оказания услуг.	Изучение лекционного и дополнительного теоретического материала по данной теме, выполнение домашнего задания
6	Производственная программа предприятия сферы сервиса.	Изучение лекционного и дополнительного теоретического материала по данной теме, выполнение домашнего задания
7	Планирование издержек предприятия и финансовых результатов деятельности предприятия сферы сервиса.	Подготовка к контрольной работе

#### ***Рекомендации по работе с литературой***

В процессе изучения дисциплины «Основы предпринимательства» студент должен обращаться к основным и дополнительным источникам литературы, а также к полнотекстовым базам данных и интернет ресурсам для поиска информации при подготовке к практическим занятиям, написании докладов.

#### **7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

Для обеспечения самостоятельной работы студентов разработаны комплекты индивидуальных домашних заданий с решением типовых задач. Условия для индивидуальных домашних заданий студенты берут из учебных пособий.

#### **8 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

##### **Примерный перечень вопросов к экзамену:**

1. Отраслевая структура социально-культурной сферы.
2. Сущность и роль предпринимательства в рыночной экономике России.
3. Формы и виды государственной поддержки предпринимательства в России.
4. Доходы и расходы предприятия - оценка финансового состояния.
5. Прямой, косвенный и стимулированный доход от сервиса.
6. Организационно-правовые формы сервисной деятельности.
7. Современные тенденции развития предприятий средств размещения.
8. Основные экономические показатели деятельности предприятий сервиса и их анализ
9. Состав и структура основных средств в сервисе.
10. Показатели эффективности использования основных средств, физический и моральный износ.
11. Состав и структура оборотных производственных фондов в сервисе.
12. Анализ эффективности использования трудовых ресурсов в СКС.
13. Кадровая политика на предприятии гостеприимства.
14. Сдельные и повременные системы оплаты труда в сервисе.

15. Компенсации и социальные выплаты в сфере сервиса.
16. Рентабельность производства и предприятия в СКС.
17. Ценовые стратегии туристской фирмы.
18. Финансовая политика на предприятиях социально-культурного сервиса.
19. Финансовый план предприятия сферы сервиса.
20. Место и роль налогов и обязательных платежей в процессе формирования предприятия. Прямые и косвенные налоги в сервисной деятельности.
21. Основные показатели эффективности функционирования предприятий социально-культурного сервиса.
22. Специфические показатели оценки экономической эффективности функционирования предприятий гостиничного комплекса.
23. Принципы и методы планирования предприятий социально-культурного сервиса.
24. Основные разделы и показатели бизнес-плана предприятия.
25. Концентрация производства и размеры предприятия в сервисной сфере.
26. Финансовое оздоровление и банкротство предприятий.
27. Влияние научно-технического прогресса на конкурентоспособность предприятия.
28. Предпринимательские риски в сервисной деятельности.
29. Факторы, влияющие на развитие предпринимательства в России.
30. Сущность и виды рынков СКС.
31. Правовое регулирование сервисной деятельности.
32. Конкуренция в сфере сервиса. Стратегия поведения фирмы в условиях конкуренции.
33. Виды предпринимательства и принципы организации.
34. Внешняя и внутренняя среда предприятия сервиса.
35. Анализ состояния и тенденций развития предприятий сервиса в России

### **Примерные тестовые задания:**

Тесты 1. Самостоятельный хозяйствующий субъект, созданный в установленном законом порядке, называется:

- а) органом;
- б) предприятием;
- в) звеном;
- г) объектом;
- д) субъектом управления.

2. Единый производственный коллектив, единое руководство, право юридического лица характеризует:

- а) организационное единство предприятия;
- б) производственно-техническое единство;
- в) экономическое единство;
- г) организационно-производственное единство;
- д) организационно-экономическое единство.

3. Форма собственности, система плана, единая система учета характеризуют:

- а) организационное единство предприятия;
- б) производственно-техническое единство;
- в) экономическое единство;
- г) организационно-экономическое единство;
- д) все ответы верны.

4. Система норм, определяющих отношения между партнерами по предприятию, с одной стороны, и отношения этого предприятия с другими предприятиями, с другой стороны — это:

- а) форма собственности предприятия;
- б) тип предприятия;
- в) организационно-правовая форма предприятия;
- г) экономический потенциал предприятия;
- д) хозяйственный механизм деятельности предприятия.

5. Система расчленения производственных процессов, выполняемых на предприятии, на отдельные взаимосвязанные части по тем или иным организационно-техническим признакам — это:

- а) состав предприятия;
- б) структура предприятия;
- в) технологическая структура предприятия;
- г) производственный состав предприятия;
- д) хозяйственный состав предприятия.

6. Обособление подразделений предприятия по принципу удобства управления и рациональной организации производства — это:

- а) производственно-административная структура предприятия;
- б) структура управления;
- в) состав предприятия;
- г) производственно-технологическая структура;
- д) производственная структура предприятия.

7. Из перечисленного:

- 1) цех;
- 2) филиал предприятия;
- 3) основное производство;
- 4) производственная линия;
- 5) участок;
- 6) вспомогательное производство;
- 7) рабочее место — элементами производственно-административной структуры

предприятия являются:

- а) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7;
- б) 1, 2, 4, 5, 7;
- в) 1, 2, 5, 7;
- г) 1, 2, 3, 4, 5, 7;
- д) 1, 2, 5, 8.

Обособление подразделений предприятия по степени их участия в основном производственном процессе — это:

- а) производственно-административная структура предприятия;
- б) структура предприятия;
- в) состав предприятия;
- г) производственно-технологическая структура предприятия;
- д) производственная структура предприятия.

9. Из перечисленного:

- 1) основное производство;
- 2) вспомогательное производство;
- 3) побочное производство;
- 4) обслуживающее хозяйство — производственно-технологическую структуру

характеризуют:

- а) 1, 2;
- б) 1, 2, 3;
- в) 1, 2, 3, 4;
- г) 1, 4;
- д) данные приведены неполно.

10. Что из перечисленного является параметрами технологического процесса?
- а) такт процесса, количество единиц оборудования;
  - б) такт процесса, выпуск продукции в год, трудоемкость изделия, численность рабочих в процессе;
  - в) такт процесса, трудоемкость изделия, выпуск в смену, численность рабочих, количество рабочих мест, длина поточной линии;
  - г) трудоемкость изделия, численность персонала предприятия, численность рабочих, выпуск продукции в год;
  - д) количество единиц оборудования, количество рабочих мест, длина поточной линии.
11. Период времени, через который при наличии технологического разделения труда с производственного процесса сходит одно изделие называется:
- а) трудоемкостью изделия;
  - б) длительностью производственного цикла;
  - в) тактом процесса;
  - г) ритмом потока;
  - д) темпом потока.
12. Затраты времени на производство единицы изделия характеризуют:
- а) полную трудоемкость изделия;
  - б) технологическую трудоемкость изделия;
  - в) длительность производственного цикла;
  - г) такт процесса;
  - д) нет верного ответа.
13. Такт процесса можно рассчитать:
- а) делением трудоемкости изделия на численность рабочих;
  - б) делением продолжительности смены на выпуск изделий в смену;
  - в) делением продолжительности смены на численность рабочих;
  - г) делением трудоемкости изделия на численность рабочих или делением продолжительности смены на выпуск изделий в смену;
  - д) делением продолжительности смены на численность рабочих или делением продолжительности смены на ритм потока.
14. Что из перечисленного:
- 1) наличие разделения труда;
  - 2) закрепление операций за каждым рабочим методом;
  - 3) планировка рабочих мест по ходу технологического процесса;
  - 4) синхронизация операций во времени;
  - 5) наличие большого количества оборудования;
  - 6) наличие оперативно-календарного планирования — характеризует признаки поточного производства:
- а) 1, 2, 3, 4;
  - б) 1, 2, 3, 4, 5, 6;
  - в) 4, 5, 6;
  - г) 1, 2, 4, 6;
  - д) 1, 2, 4, 5, 6.
15. В течение длительного времени производится большое количество однотипной или сравнимой продукции. Для какого типа производства приведены эти характеристики: а) массовый; б) единичный; в) серийный; г) крупносерийный; д) характеристики типа производства даны неполно.
16. Бригадно-операционный метод организации может быть использован:
- а) в массовом производстве;
  - б) в серийном производстве;
  - в) в единичном производстве;
  - г) в единичном и серийном производстве;

д) во всех типах производства.

17. Как связаны между собой изменения показателей: процент снижения трудоемкости и процент роста производительности труда:

а) темпы изменения одинаковы;

б) процент снижения трудоемкости опережает рост производительности труда;

в) процент роста производительности труда опережает процент снижения трудоемкости;

г) такой связи не существует;

д) все варианты верны для различных производственных ситуаций.

18. Мощность технологического процесса характеризуется:

а) численностью рабочих;

б) уровнем механизации труда;

в) количеством единиц установленного оборудования;

г) численностью рабочих и выпуском в смену;

д) выпуском в смену.

19. Монотонность труда, отсутствие творческого характера труда — негативные черты:

а) массового производства;

б) серийного производства;

в) мелкосерийного производства;

г) единичного типа производства;

д) такие негативные

20. Какие из перечисленных форм обслуживания: 1) обслуживание на дому; 2) абонементное обслуживание; 3) обслуживание в стационарных условиях; 4) срочное обслуживание; 5) обмен изделий на заранее отремонтированные — относятся к прогрессивным:

а) 1, 2, 3, 4, 5;

б) 1, 2, 4, 5;

в) 2, 3, 4, 5;

г) 1, 2, 4;

д) 3, 4, 5.

### **Типовые задачи:**

Задача 1. Определить численность рабочих в процессе и длину поточной линии, если трудоемкость единицы изделия — 5 ч, выпуск изделий в смену — 16 ед., шаг рабочего места — 1,2 м, количество рабочих мест в расчете на одного рабочего — 1,25, режим работы — пятидневная рабочая неделя в одну смену.

Задача 2. Определить уровень механизации труда рабочих, если трудоемкость единицы изделия составляет 4,4 ч, в том числе трудозатраты на ручные технологические операции — 3,3 ч.

Задача 3. Определить выпуск в смену по видам изделий, если средняя трудоемкость изделия А — 2,5 ч, изделия Б — 4 ч, численность рабочих, занятых производством изделий А, — 10 чел., изделий Б — 6 чел., продолжительность рабочей смены — 8 ч.

Задача 4. Определить выпуск изделий в смену, если в технологическом процессе осуществляется производство изделий А, Б, В в соотношении 1:3:5. Трудоемкость изделия А — 1,2 ч, 40 Б — 1,8 ч, В — 2,6 ч, численность рабочих в технологическом процессе — 7 чел., продолжительность рабочей смены — 8 ч.

Задача 5. Определить выпуск изделий в смену и в месяц, если в технологическом процессе осуществляется производство изделий А, Б, В в соотношении 20%: 35%: 45%. Трудоемкость изделия А — 2,8 ч, Б — 4 ч, В — 5,2 ч, численность рабочих в процессе — 11 чел., продолжительность рабочей смены — 8 ч, число рабочих дней в месяце — 24.

Задача 6. Определить такт и ритм работы технологического процесса, если

численность рабочих — 5 чел., средняя трудоемкость единицы изделия — 4,5 ч.

Задача 7. Определить такт и ритм работы технологического процесса, если продолжительность рабочей смены — 8 ч, численность рабочих процесса — 7 чел., выработка одного рабочего в смену — 2 ед.

Задача 8. Определить уровень охвата рабочих механизированным трудом, если общая численность рабочих предприятия — 30 чел., из них занято механизированным трудом — 24 чел.

Задача 9. Определить уровень охвата бригадной формой организации труда и уровень охвата укрупненными бригадами, если общая численность рабочих предприятия 44 чел., из них занято в бригадах — 28 чел., в том числе в укрупненных бригадах — 18 чел.

Задача 10. Определить объем недополученной продукции, если затраты времени на исправление брака за квартал составили 390 ч рабочего времени, средняя трудоемкость единицы изделия — 2,5 ч.

Задача 11. Определить снижение себестоимости, прирост выручки, увеличение прибыли за счет проведения мероприятий по сокращению брака, если количество изделий, поступающих на исправление, снизилось на 112 ед., трудоемкость исправления брака — 0,4 ч, стоимость одного исправления — 138 руб., средняя часовая выработка в расчете на одного рабочего — 630 руб., прибыль в расчете на 1 руб. реализации продукции 0,16 руб.

Задача 12. Определить прирост выручки от реализации продукции и прирост прибыли, если в планируемом периоде намечено увеличить удельный вес продукции высокого качества, за которую потребители готовы платить более высокие цены, в базовом периоде количество изделий составило 8000 ед., средняя цена за 1 ед. изделия — 980 руб., прибыль в расчете на 1 руб. реализации составляла — 0,14 руб. Планируемое количество изделий — 7200 ед., при этом цена за единицу изделия возрастает на 20%, прибыль на 1 руб. реализации составит 0,18 руб.

## **9 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### **а) основная литература**

1. Бронникова, Т.С. Маркетинг: теория, методика, практика: для бакалавров / Т.С. Бронникова. - Изд. 4-е. - 2013, М.: КноРус.
2. Маркетинг услуг: Уч. / Т.А. Тультаев. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 208 с.
3. Платонова Н.А. Маркетинг в сервисе / Под ред. Платоновой Н.А. (1-е изд.) учеб. пособие 2012

### **б) дополнительная литература**

1. Виханский О.С. Менеджмент: Уч. / О.С. Виханский, А.И. Наумов. - 5 изд. - М.: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2013. - 576 с.
2. Абабков Ю.Н. Обеспечение конкурентоспособности предприятия туризма / Ю.Н. Абабков, И.Г. Филиппова; ред.: Е.И. Богданов. - 2012, М.: ИНФРА-М - (Высшее образование).
3. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : Уч. пос. / С.С. Скобкин М: Магистр: ИНФРА-М, 2013
4. Кеворков В.В. Практикум по маркетингу : уч. пос. / В.В. Кеворков, Д.В. Кеворков. - изд. 4. - 2013.
5. Виноградова Т.В. Технологии продаж турпродукта (1-е изд.) учебник – 2012.
6. Магомедов Ш. Ш. Маркетинговые исследования товаров и услуг: Учебное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2012. – 296 с.

## **10 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»**

### **Полнотекстовые базы данных**

1. Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].

2. Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>].

1. [www.marketing.spb.ru](http://www.marketing.spb.ru) - «Энциклопедия маркетинга» — это интернет-проект. Среди материалов сайта: образовательные статьи по маркетингу, монографии, фрагменты и полные тексты книг, интерактивные учебники, избранные публикации ведущих журналов, курсы лекций, практические примеры работы реальных предприятий, руководства, ссылки на другие источники информации в Интернете.;

2. [www.sostav.ru](http://www.sostav.ru)- Sostav.ru – ведущее российское отраслевое СМИ в области рекламы, маркетинга и PR;

## **11 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Использование информационно – коммуникационных технологий и программного обеспечения по дисциплине осуществляется на аудиторных занятиях и при самостоятельной работе студентов.

Методической концепцией преподавания дисциплины предусмотрено использование следующих электронных средств обучения и контроля знаний:

программное обеспечение WORD – для проведения практических занятий, подготовки студентами докладов по представленной тематике, оформления самостоятельных работ;

программное обеспечение Excel – для решения задач по рассматриваемым темам и подготовки домашних заданий;

Интернет-ресурсы – для подготовки домашних заданий и докладов по представленной тематике, работы с электронным учебником.

Для проведения лекционных, практических занятий и самостоятельной подготовки студентов требуются аудитория, оснащенная современной мебелью и информационной техникой (не ниже Pentium XP), проектор для просмотра презентаций, представляющих подготовленные студентами доклады, материалов электронного учебника.

## **12 Словарь основных терминов**

**Власть** – это возможность и способность навязать свою волю, воздействовать на деятельность и поведение других людей, даже вопреки их сопротивлению.

**Внешняя среда** – условия и факторы, которые существуют в окружающей среде независимо от деятельности конкретной фирмы.

**Внутренняя среда организации** — это та часть общей среды, которая находится в рамках организации.

**Коммуникация** – это обмен информацией между двумя и более людьми.

**Координация** – обеспечение согласованности работы всех звеньев системы управления.

**Контроль** – количественная и качественная оценка и учёт результатов организации

**Конфликт** – столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений; серьёзное разногласие, острый спор, приводящий к борьбе.

**Менеджмент** – управление, руководство, администрация, дирекция.

**Мотивация** – побуждение к действию; динамический процесс психофизиологического плана, управляющий поведением человека, определяющий его направленность, организованность, активность и устойчивость; способность человека деятельно удовлетворять свои потребности.

**Методы управления** – это совокупность способов, приемов, с помощью которых осуществляется воздействие на объект управления, выполняются разнообразные функции управления организацией.

**Миссия** – основная цель организации, смысл ее существования.

**Организация** – это группа людей, действующих совместно для достижения общих целей.

**Организационная структура управления** – это состав, взаимосвязь и соподчиненность самостоятельных управленческих подразделений и отдельных должностей,

выполняющих функции управления.

**Планирование** – оптимальное распределение ресурсов для достижения поставленной цели.

**Потребности** – нужда или недостаток в чем-либо необходимом для поддержания жизнедеятельности организма, человеческой личности, социальной группы, общества в целом; внутренний побудитель активности.

**Стратегия** – это общее направление, в русле которого предприятие достигает поставленных целей, набор правил и средств для принятия решений.

**Стресс** – это состояние эмоционального и физического напряжения, которое возникает в определенных ситуациях, которые характеризуются как трудные и неподвластные.

**Цель** – это конечное состояние или желаемый результат, которого стремится добиться трудовой коллектив.

**Управленческое решение** – творческое, волевое действие субъекта менеджмента на основе знания объективных законов функционирования управляемой подсистемы, анализа информации о ее состоянии, состоящее в выборе цели, программы и способов деятельности коллектива по разрешению проблемы.