



**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования**

**«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» в г. Находке**

*Кафедра менеджмента и экономики*

**ФОНД  
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

*Организация и планирование деятельности предприятий сервиса*

Направление подготовки

**43.03.01 Сервис**

Профиль подготовки

**Социокультурный сервис**

**Форма обучения – очная**

**Находка 2016**

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

ФОС рассмотрен и принят на заседании кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин

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

# ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

Направление подготовки

**43.03.01 Сервис**

Профиль подготовки

**Социокультурный сервис**

1 Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы

1.1 Перечень компетенций

Код компетенций	Формулировка компетенции
ПК-1	готовностью к организации контактной зоны 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

1.2 Этапы формирования компетенций в процессе освоения программы

№ п/п	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Этапы формирования компетенций (номер семестра)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Библиотечно-информационная компетентность	*	*	*
2	Методология и теория прогнозирования и планирования на предприятиях сферы услуг	3	ПК-1 ПК-2	Тестовые задания Индивидуальные задания Задачи
3	Прогнозирование социально-экономического развития в условиях рыночных отношений	3	ПК-1 ПК-2	Тестовые задания Индивидуальные задания Задачи
4	Прогнозирование народнохозяйственного развития в условиях рыночных отношений	3	ПК-1 ПК-2	Тестовые задания Индивидуальные задания Задачи
5	Прогнозирование и регулирование процессов формирования региональных финансовых ресурсов и внешнеэкономической деятельности	3	ПК-1 ПК-2	Тестовые задания Индивидуальные задания Задачи
6	Прогнозирование спроса и предложения на услуги как	3	ПК-1 ПК-2	Тестовые задания Индивидуальные задания

	основа деятельности предприятия сферы сервиса и планирование процесса оказания услуг			Задачи
7	Производственная программа предприятия сферы сервиса.	3	ПК-1 ПК-2	Тестовые задания Индивидуальные задания Задачи
8	Планирование издержек предприятия и финансовых результатов деятельности предприятия сферы сервиса	3	ПК-1 ПК-2	Тестовые задания Индивидуальные задания Задачи

### 1.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкалы оценивания

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Шкалы оценивания		Критерии оценивания	
		Традиционная	Баллы		
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	Отлично	Зачтено	91-100	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
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	Хорошо	Зачтено	76-90	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий

					выполнены с ошибками
Умеет	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.	Удовлетворительно	Зачтено	61-75	теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных задания выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки
Умеет	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.	Неудовлетворительно	Незачтено	0-40	теоретическое содержание дисциплины не освоено полностью; необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем не выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному

## 2 Текущий контроль

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) студентов. В условиях рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания студента используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у студентов стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины.

## 3 Описание оценочных средств по видам заданий текущего контроля

### 3.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов студентов

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практической занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «5» - 18 - 20 баллов - ставится, если студент:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4» - 15 - 17 баллов - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» - 14 - 10 баллов - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» - 1 - 9 баллов - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

### 3.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования студентов

В завершении изучения каждой темы дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» проводится тестирование. Его можно провести как на компьютере, так и на бланке.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим образом:

- правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 1 балл;
- правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или вставить верные термины – по 1 баллу за каждый верный ответ и 2 балла за безошибочно выполненное задание;
- правильное выполнение задания, где необходимо установить последовательность событий – 3 балла.

Оценка соответствует следующей шкале:

Оценка (стандартная)	Баллы	% правильных ответов
отлично	20	76-100
хорошо	15	51--75
удовлетворительно	10	25-50
неудовлетворительно	5	менее 25

### 3.3 Рекомендации по оцениванию результатов поисково-индивидуальных заданий

Максимальное количество баллов	Правильность (ошибочность) решения
20	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц
15	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса
10	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько искажившие логическую последовательность ответа
5	В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты
0	Ответы неверные или отсутствуют

### 3.4 Рекомендации по оцениванию рефератов

Написание реферата предполагает глубокое изучение обозначенной темы. Критерии оценки:

Оценка «отлично» – 10 баллов - выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» – 9 - 5 баллов - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» – 4 - 1 баллов - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» – 0 баллов - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

#### 4 Фонд оценочных средств для текущего контроля

### ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

#### Тест № 1

1. Профессиональное владение бизнесом - это:
  - а) способ проявления предпринимательских функций;
  - б) применение материальных и нематериальных объектов бизнеса;
  - в) использование ноу-хау в предпринимательстве;
  - г) инициативный процесс;
  - д) предпринимательская власть.
2. Множественность профессиональных функций базируется на:
  - а) профессиональном владении бизнесом;
  - б) ресурсах креативности;
  - в) финансовых ресурсах;
  - г) властных и распорядительных полномочиях;
  - д) имущественных правах.
3. Под профессиональным владением бизнесом понимаются:
  - а) права собственности на объекты недвижимости;
  - б) деловые отношения с другими субъектами;
  - в) применение совокупности материальных и нематериальных объектов;
  - г) особая функция предпринимателя;
  - д) оборот объектов бизнеса;
  - е) практическое применение ресурсов.
4. Владение бизнесом проявляется в:
  - а) новаторстве;
  - б) рутине;
  - в) всех видах предпринимательских действий;
  - г) результативном ведении дела;
  - д) администрировании.
5. Распоряжение бизнесом включает:
  - а) принятие законов;
  - б) изменение состояния объекта бизнеса;
  - в) изменение назначения объекта бизнеса;
  - г) изменение принадлежности объекта бизнеса.
6. Какие условия делают ресурс объектом предпринимательского бизнеса:
  - а) наличие прав предпринимателя на ресурс;
  - б) изменение собственника ресурса; в) вовлечение ресурса в дело; г) продажа ресурса;
- д) противостояние окружающей среды.
7. Что означает «включить ресурсы в дело»:
  - а) реализация бизнес-идеи;
  - б) создание продукции из сырья;
  - в) привлечение инвестиций;
  - г) отправка оферты клиенту;
  - д) наем работников.
8. Какие ресурсы могут быть предпринимательскими:
  - а) властные полномочия;
  - б) движимое имущество;
  - в) недвижимое имущество;
  - г) конкуренты;
  - д) потребители.
9. Что такое использование бизнеса:
  - а) применение объектов бизнеса;



- б) изменение юридической принадлежности бизнеса;
- в) изменение правовой формы бизнеса;
- г) форма владения бизнесом;
- д) изменение состояния объекта бизнеса.

10. Что такое предпринимательская власть:

- а) права и ответственность владельца бизнеса;
- б) ответственность за действия;
- в) общественное признание;
- г) реклама;
- д) связи с общественностью.

11. Что такое фирма:

- а) организационная форма легализации бизнеса;
- б) объект делового администрирования;
- в) диверсифицированный бизнес;
- г) рабочее место профессионального предпринимателя;
- д) символ богатства.

12. Под предпринимательским администрированием понимается:

- а) предпринимательский суверенитет;
- б) система формализованных процедур;
- в) предпринимательская власть;
- г) ответственность перед внешним окружением.

13. Что такое миссия фирмы:

- а) цель;
- б) результат;
- в) предназначение;
- г) ожидания среды;
- д) влияние среды.

14. К элементам предпринимательского администрирования относятся:

- а) создание фирмы;
- б) реклама;
- в) планирование;
- г) доставка товара;
- д) мониторинг.

15. Предпринимательское администрирование представляет собой:

- а) способ удержания власти;
- б) исполнение планов органов государственной власти;
- в) функциональное закрепление вертикали предпринимательской власти.

16. К элементам предпринимательского администрирования относятся:

- а) организация дела;
- б) формирование стратегии и тактики;
- в) участие в законотворчестве;
- г) формирование дипломатических отношений.

17. Предпринимательская миссия - это объект:

- а) ожидания внешней среды;
- б) ожидания внутренней среды;
- в) исполнения для внешней среды;
- г) предпринимательской власти;
- д) согласования интересов предпринимателя и среды.

18. Цель предпринимательского администрирования - это:

- а) поддержание своего дела;
- б) продвижение своего дела во внешней среде;
- в) формирование платежеспособного спроса;

г) распространение технических достижений.

19. К технологическим принципам делового администрирования относятся:

- а) разработка новых продуктов;
- б) сохранение за предпринимателем командных высот в экономике;
- в) сочетание рутинных и инновационных действий;
- г) сохранение предпринимателем за собой командных высот;
- д) администрирование внутри- и межфирменных сторон бизнеса.

20. Сочетание аналитического обоснования и предпринимательской интуиции является:

- а) рутинной работой;
- б) принципом администрирования;
- в) целью администрирования;
- г) ожиданием среды.

## Тест № 2

1. Предпринимательством могут заниматься:

а) люди, обладающие профессиональной пригодностью к занятию предпринимательским бизнесом;

- б) все люди без исключения;
- в) все дееспособные граждане.

2. Под личной профессиональной конкурентоспособностью субъектов предпринимательского бизнеса понимаются:

а) профессиональные знания, навыки, опыт для выполнения профессиональных функций;

б) способность и готовность, действуя в конкурентной среде, реализовывать свои профессиональные интересы и выполнять профессиональные функции;

- в) стремление любой ценой одержать победу в борьбе с конкурентами;
- г) личные качества, готовность к риску, решительность характера.

3. Чтобы стать профессиональным предпринимателем, необходимо:

- а) обладать набором профессиональных компетенций;
- б) обладать профессиональными способностями;
- в) иметь призвание к ведению предпринимательского бизнеса;
- г) быть мотивированным к предпринимательскому труду;
- д) обладать подходящими личностными характеристиками, чертами характера;
- е) обладать всем, перечисленным выше.

4. Профессиональные компетенции людей не включают:

- а) совокупность знаний, умений и навыков;
- б) диплом об окончании высших и средних специальных учебных заведений;
- в) опыт профессиональной деятельности.

5. Деятельная профессиональная компетенция субъектов предпринимательства состоит:

а) в готовности к владению или совладению бизнесом;

б) из совокупности знаний, умений, навыков, необходимых для осуществления профессиональных действий.

6. Для формирования деятельной и статусной профессиональных компетенций субъектам предпринимательского бизнеса достаточно:

- а) только личных способностей и предрасположенности;
- б) жизненного опыта и опыта практической работы на фирмах;
- в) получения специального образования;
- г) совокупности перечисленного выше.

7. Понятие предприимчивости характеризует:

- а) ключевую предпринимательскую способность людей;

б) совокупность разнообразных способностей;  
в) способность к занятию теми или иными видами профессиональной деятельности;  
г) способность людей к осуществлению самостоятельных, на свой страх и риск предпринимательских действий ради извлечения выгоды,

8. Способность к предприимчивому поведению может проявляться в формах:

а) проницательности;

б) способности критически относиться к собственным и чужим ошибкам;

в) новаторства;

г) инициативности;

д) трудоголизма;

е) стандартных представлений о своих задачах;

ж) склонности к замедленным ситуационным реакциям под воздействием изменения конъюнктуры;

з) пассионарности.

9. В основе профессионального призвания субъектов предпринимательского бизнеса лежат:

а) данная от рождения способность к предприимчивому поведению;

б) навыки профессиональной деятельности, полученные в результате накопленного опыта и практики.

10. Личностные компетенции людей ... их профессиональными компетенциями:

а) являются;

б) не являются.

11. Реальным предпринимателем является:

а) любой предприимчивый человек;

б) государственный служащий, обладающий способностью к предприимчивому поведению;

в) человек, конвертирующий собственную предприимчивость в источник предпринимательского дохода.

12. Предприимчивость в профессиональном бизнесе рассматривается как:

а) дарование людей;

б) обычная профессиональная компетенция предпринимателей;

в) ключевая профессиональная компетенция.

13. Конвертация талантов, компетенций, личностных качеств и способностей наемных работников в инструменты собственного бизнеса принципала зависит от:

а) желания или нежелания самого работника;

б) предприимчивости принципала как владельца бизнеса в процессе формирования коллектива работников фирмы.

14. Энергетическая мобилизация сотрудников предприимчивыми владельцами бизнеса включает:

а) вовлечение людей в дело;

б) наем сотрудников на работу;

в) расстановку сотрудников по рабочим местам в соответствии со штатным расписанием;

г) непрерывную демонстрацию предпринимателями своей личной решимости добиться успеха в бизнесе в соответствии со своим деловым предназначением;

д) подчинение действий сотрудников своей личной решимости добиться успеха в бизнесе.

15. Под профессиональным мотивом следует понимать:

а) совокупность побуждений людей к тем или иным активным действиям;

б) выполнение определенных профессиональных функций;

в) обладание определенными профессиональными компетенциями;

г) осуществление трудовой деятельности.

16. К предприимчивому поведению людей побуждают мотивы:

- а) экономические;
- б) критические;
- в) социальные;
- г) побудительные;
- д) психологические;
- е) инвестиционные;
- ж) физические;
- з) гуманистические.

17. Ключевыми экономическими мотивами предприимчивого поведения выступают:

- а) мотив окупаемости затрат;
- б) мотив прибыли;
- в) мотив интеллектуальной самореализации; г) мотив общественного признания.

18. Мотив окупаемости затрат ориентирует людей на обеспечение:

- а) успеха выживания;
- б) успеха победы;
- в) усиления конкурентных позиций.

19. Мотив прибыли ориентирует людей на обеспечение:

- а) успеха выживания;
- б) успеха победы;
- в) усиления конкурентных позиций.

20. Экономические мотивы предприимчивого поведения внешне выступают как:

- а) имущественные мотивы;
- б) трудовые мотивы;
- в) финансовые мотивы;
- г) социальные мотивы;
- д) физические мотивы.

### Тест №3

1. Предпринимательской деятельностью можно заниматься:

- а) Создав юридическое лицо
- б) Зарегистрировавшись в качестве предпринимателя, не создавая юридическое лицо
- в) Создав неопределённое лицо
- г) Ничего не создавая и не регистрируя

2. Предпринимательской деятельностью могут заниматься: а) Несовершеннолетние граждане в возрасте от 14 до 18 лет б) Совершеннолетние граждане в) Чиновники

3. Выберите фразы, характеризующие ИП:

- а) ИП является юридическим лицом
- б) ИП является организацией с обособленным имуществом
- в) ИП не является организацией с обособленным имуществом
- г) ИП не может вступать в деловые отношения от своего имени.

4. Разновидностью ИП является:

- а) Крупная холдинговая компания
- б) Глава крестьянского (фермерского) хозяйства
- в) Совместное предприятие нескольких физических и/или юридических лиц, каждое из которых является его пайщиком и принимает непосредственное участие в его деятельности

5. Определите отличия юридического лица от ИП:

- а) Юридическое лицо занимается предпринимательской деятельностью
- б) Юридическое лицо отвечает по своим обязательствам обособленным имуществом
- в) Учредителем юридического лица может быть другое юридическое лицо

6. Каждый субъект предпринимательского бизнеса:

а) Должен быть зарегистрирован в тех организационно-правовых формах, которые предусмотрены законодательством

б) Может сам придумать организационно-правовую форму и зарегистрироваться

в) Не должен определять организационно-правовую форму, поскольку это не нужно для регистрации

г) Должен определить организационно-правовую форму в течение года после регистрации

7. Организационно-правовые формы предпринимательства отличаются друг от друга:

а) Правовыми признаками

б) Абстрактными признаками

в) Имущественными признаками

г) Учредительскими признаками

д) Фиктивными признаками

8. Отличие организационно-правовой формы по финансовым признакам базируется

на:

а) Особенности распределения доходов

б) Долевой собственности

в) Особенности финансового рынка

г) Особенности формирования капитала

9. В зависимости от организационно-правовой формы участие в бизнесе сопровождается приобретением предпринимателем официального статуса:

а) Фрилансера

б) Участника

в) Учредителя

г) Создателя

д) Пассионария

10. Некоммерческая организация – это:

а) Организация, созданная в управленческих целях

б) Организация, наделённая эксклюзивными правами

в) Организация, не имеющая основной целью извлечение прибыли и не распределяющая полученную прибыль между своими участниками

г) Предприниматель без образования юридического лица

11. Некоммерческими организациями являются:

а) Фирмы

б) Акционерные общества

в) Фонды

г) Ассоциации юридических лиц

д) Коммандитные товарищества

е) Общества с дополнительной ответственностью

ж) Религиозные организации

12. Если некоторый субъект предпринимательского бизнеса вследствие преобладающего участия в уставном капитале данной фирмы имеет возможность определять решения, принимаемые данной фирмой, такая фирма называется:

а) Маленькой

б) Дочерней

в) Зависимой

г) Основной

д) Некоммерческой

13. Резиденты Российской Федерации – это:

а) Физические и юридические лица, зарегистрированные и постоянно проживающие в Российской Федерации

б) Российские граждане и иностранцы, находящиеся за пределами территории Российской Федерации более 182 дней в году

в) Иностранные предпринимательские фирмы, действующие на территории Российской Федерации и уплачивающие налоги по месту регистрации

г) Российские граждане

14. Иностранные предпринимательские фирмы могут осуществлять деятельность на территории Российской Федерации:

а) Посредством зарегистрированной на территории Российской Федерации предпринимательской фирмы со 100%-ным иностранным капиталом б) Посредством предпринимательской фирмы со 100%-ным иностранным капиталом, зарегистрированной за пределами Российской Федерации, но имеющей право на осуществление предпринимательской деятельности на территории РФ

в) Посредством предпринимательской фирмы, зарегистрированной за пределами Российской Федерации, посредством своих филиалов, зарегистрированных в России

г) Посредством предпринимательской фирмы, зарегистрированной на территории Российской Федерации, со смешанным участием российских и иностранных участников

д) Иностранные предпринимательские фирмы не могут осуществлять деятельность на территории Российской Федерации

15. Оффшорная зона – это: а) Группировка компаний, которые проводят координацию валютной политики и системы внешних расчётов

б) Участок рабочего места, ограниченный углами обзора и амплитудой движения человека

в) Район, находящийся за пределами территориальных вод государства, и прилегающие к нему острова

г) Территориально обособленный регион, район, область или остров (полуостров), где не действуют некоторые правила и нормы страны юрисдикции

д) Территория высокой концентрации бедных, включающая те регионы, где доля бедного населения выше средней по стране.

16. Какую выгоду получают субъекты офшорного бизнеса?

а) Доходы от регистрационных сборов, ежегодных пошлин и платежей, уплачиваемых офшорными компаниями

б) Доходы, получаемые за счёт налогов, уплачиваемых офшорными компаниями

в) Доходы от продажи офшорных зон

г) Доходы от формирования портфеля ценных бумаг

17. Под совместным предприятием понимается:

а) Предпринимательская фирма, возникшая в результате включения в состав её участников юридических и физических лиц, являющимися резидентами различных государств

б) Предпринимательская фирма, в состав которой входят два и более участников

в) Предпринимательская фирма, капитал которой является неделимым и принадлежит нескольким владельцам, распоряжение капиталом возможно только с общего согласия всех владельцев фирмы

г) Совместная деятельность субъектов предпринимательства без создания для этой цели юридического лица, осуществляемая на основе договора между её участниками

18. Основными критериями количественного разграничения предпринимательских фирм выступают:

а) Стоимость бизнеса фирмы

б) Численность работников фирмы

в) Количество участников-нерезидентов фирмы

г) Годовая выручка от реализации товаров

д) Количество фирм на рынке

19. Какие документы в максимальном объёме необходимы для регистрации предпринимательской фирмы?

- а) Справка об открытии счёта в банке
- б) Свидетельство об уплате госпошлины
- в) Автобиография учредителей
- г) Протокол №1 общего собрания учредителей
- д) Документ, подтверждающий место нахождения фирмы
- е) Устав
- ж) Заявление о государственной регистрации субъекта предпринимательского бизнеса в налоговом органе
- з) Свидетельство о постановке на налоговый учёт регистрируемой компании

20. Название свода положений, определяющего правовой статус юридического лица, его устройство, содержание деятельности, права и обязанности юридического лица:

- а) Юридический документ
- б) Реестр юридического лица
- в) Протокол №1
- г) Устав
- д) Конституция фирмы

### **ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ КОМПЕТЕНЦИИ**

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

ФОС для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине предназначен для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяет определить качество усвоения изученного материала.



Подготовка студента к прохождению промежуточной аттестации осуществляется в период лекционных и семинарских занятий, а также во внеаудиторные часы в рамках самостоятельной работы. Во время самостоятельной подготовки студент пользуется конспектами лекций, основной и дополнительной литературой по дисциплине

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у студентов по дисциплине является – экзамен.

Оценивание студента на экзамене:

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к знаниям
91-100	отлично	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими - видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию общепрофессиональных компетенций
76-90	хорошо	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по дисциплине
61-75	удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой
0-40	неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут

### **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 негати

20. Какие из перечисленных форм обслуживания: 1) об- служивание на дому; 2) абонементное обслуживание; 3) обслу- живание 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, 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., средне- 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.

### Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично

80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

6 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°», 2007. – 296 с.

7 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

- ЭБС Book.ru. – Режим доступа: <http://w1.book.ru>;  
 ЭБС «Книгофонд». – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru>;  
 ЭБ РУКОНТ. – Режим доступа: <http://www.rucont.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;