

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

Автономная некоммерческая организация высшего образования

ФИО: Искаков Ирлан Жангазыевич **«Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС»**

Должность: Ректор

Дата подписания: 24.10.2022 15:33:42

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

---

*(наименование дисциплины)*

Направление подготовки \_\_\_\_\_ **43.03.01 Сервис** \_\_\_\_\_

Квалификация выпускника \_\_\_\_\_ **Бакалавр** \_\_\_\_\_

Направленность (профиль) \_\_\_\_\_ **Социокультурный сервис** \_\_\_\_\_

---

2022 г.

## **1. Место дисциплины в структуре образовательной программы, входные требования для освоения дисциплины (при необходимости)**

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» относится к дисциплинам обязательной части Блока 1. «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата.

### **Объем дисциплины в зачетных единицах**

Объем дисциплины составляет 6 зачетных единиц.

## **3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)**

Тема 1. Цели и задачи курса. Особенности организации деятельности предприятий сервиса

Тема 2. Особенности организации производственной деятельности предприятий сервиса.

Тема 3. Организация процесса обслуживания потребителя на предприятии сервиса.

Тема 4. Организация процессов управления на предприятии сервиса

Тема 5. Управление трудовыми ресурсами в сфере сервиса

Тема 7. Планирование объема производства и реализации услуг

Тема 8. Планирование издержек. Особенности формирования ценовой политики

## **4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины**

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

### **Теоретические занятия**

**Тема 1. Цели и задачи курса. Особенности организации деятельности предприятий сервиса**

Основные понятия, цели и задачи дисциплины. Обзор информационных источников, периодических и непериодических изданий, библиотечных баз данных. Общий обзор материала по изучаемому курсу. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. Юридическая, хозяйственная и отраслевая основы предприятий сферы сервиса.

**Тема 2. Особенности организации производственной деятельности предприятий сервиса.**

Предприятие сферы сервиса как производственная система. Особенности производственных систем. Ресурсы предприятия. Экономический потенциал фирмы и факторы его определяющие. Преобразовательные процессы в производственной системе. Производственно-технологическая структура предприятия. Производственные структуры предприятий сферы сервиса и их ресурсы.

**Тема 3. Организация процесса обслуживания потребителя на предприятии сервиса.**

Характеристика процесса обслуживания. Естественные противоречия между интересами предприятий, оказывающих услуги и их потребителями. Факторы, влияющие на процесс

обслуживания и его эффективность. Причины отказов клиентов. Риски, с которыми сталкиваются потребители услуг. Основы и принципы организации обслуживания и мероприятия по их реализации. Общепринятые принципы современного сервиса. Принципы организации обслуживания. Характеристика потребителей. Цикл управления взаимоотношениями с потребителями.

#### **Тема 4. Организация процессов управления на предприятии сервиса**

Система управления предприятием сервиса. Организационное проектирование в системе управления предприятием. Концепция развертывания системы управления на предприятии. Функциональная и процессная организация; отличительные характеристики бизнеспроцессов и функций; преимущества и недостатки подходов.

#### **Тема 5. Управление трудовыми ресурсами в сфере сервиса**

Специфика работы персонала на предприятии сервиса и его роль в удовлетворении потребностей клиента. Профессиональное поведение работника сферы услуг. Функциональная специализация персонала сервисной фирмы. Особенности труда сотрудников контактной зоны. Качество труда персонала, его потенциальные и реальные характеристики. Факторы, влияющие на индивидуальное поведение и эффективность работников. Формирование требований к персоналу сервисной фирмы. Анализ содержания работы, дополнительные и квалификационные требования. Профессиограмма (карта компетентности). Профессиональные, деловые и социальные компетентности сотрудников сервисной фирмы. Формирование культуры обслуживания.

#### **Тема 7. Планирование объема производства и реализации услуг**

Формирование товарной политики сервисной фирмы. Ассортимент услуг и его элементы. Ассортиментная концепция и факторы ее определяющие. Сегментирование рынка сервисных услуг. Анализ конкурентов. Компоненты системы управления ассортиментом. Жизненные циклы услуг. Формирование моделей-предложений. Типы новинок, причины неудач и успеха новых предложений.

#### **Тема 8. Планирование издержек. Особенности формирования ценовой политики**

Планирование издержек предприятий сферы сервиса. Себестоимость услуг. Затраты: единовременные (инвестиции) и текущие (издержки). Классификация издержек на выполнение услуг. Смета накладных расходов. Состав затрат, включаемых в плановую себестоимость услуг. Структура калькуляционных статей затрат для предприятий сферы сервиса. Смета накладных расходов. Смета затрат на производство. Методы начисления амортизационных начислений.

### **Практические занятия**

#### **Тема 1. Цели и задачи курса. Особенности организации деятельности предприятий сервиса**

Решение задачи «Характеристика различных видов предприятий».

#### **Тема 2. Особенности организации производственной деятельности предприятий сервиса.**

Командная практическая работа «Структура производственных процессов»

#### **Тема 3. Организация процесса обслуживания потребителя на предприятии сервиса.**

Дискуссия. Обсуждение подготовленного в рамках самостоятельной работы команд материала по актуальным проблемам организации обслуживания на предприятии сервиса.

#### **Тема 4. Организация процессов управления на предприятии сервиса**

Основные понятия: функция, бизнес-процесс, владелец бизнес-процесса, поставщик, регламент бизнес-процесса, ресурсы. Классификация бизнес-процессов. Процессная модель деятельности предприятия.

## **Тема 5. Управление трудовыми ресурсами в сфере сервиса**

Разработка проекта с элементами стратегического планирования деятельности предприятия

### **Тема 7. Планирование объёма производства и реализации услуг**

1. Деловая игра (дебаты) «Нужно ли планировать деятельность предприятия».
2. Решение задач по теме «Резервы повышения эффективности деятельности предприятия».

### **Тема 8. Планирование издержек. Особенности формирования ценовой политики**

Стоимостной анализ потребительских услуг в социокультурной сфере

## **Семинарские занятия**

### **Тема 1. Цели и задачи курса. Особенности организации деятельности предприятий сервиса**

Виды и формы сервисных организаций. Классификационная характеристика предприятий сферы сервиса: форма собственности, наличие прав юридического лица, Вид и организационно-правовая форма юридического лица, уровень специализации, тип производства и организации основных производственных процессов, время действия, методы обслуживания потребителей, форма организации, мощность предприятия. Преимущества и недостатки малого бизнеса. Порядок организации предприятия. Методы организаций новых предприятий. Этапы организационно-подготовительной работы при учреждении нового предприятия. Государственная регистрация предприятий. Учредительные документы. Формирование уставного капитала. Виды основных фондов.

### **Тема 2. Особенности организации производственной деятельности предприятий сервиса.**

Формирование производственной структуры предприятия. Техничко-производственная база предприятия. Производственный и технологический процессы. Структура процессов оказания услуг. Основные, вспомогательные и обслуживающие процессы. Элементы процессов оказания услуг. Рациональная организация процессов оказания услуг. Процессы сотрудников контактной зоны, процессы обслуживания клиентов: схемы процесса принятия заказа клиента, процессы продаж. Показатели оценки уровня организации основного производства

### **Тема 3. Организация процесса обслуживания потребителя на предприятии сервиса.**

Реализация принципов организации обслуживания. Повышение эффективности обслуживания. Организация труда сотрудников контактной зоны. Эстетика обслуживания. Управление спросом в очередях. Работа с жалобами и претензиями клиентов. Стандарты обслуживания. Основные принципы и приемы управления клиентской базой. Характеристика форм и методов обслуживания. Классификация форм обслуживания. Прогрессивные формы обслуживания. Совершенствование организации обслуживания: основные принципы и приемы управления клиентской базой; формирование обратной связи; оптимизация менеджмента жалоб.

### **Тема 4. Организация процессов управления на предприятии сервиса**

Основные понятия: функция, бизнес-процесс, владелец бизнес-процесса, поставщик, регламент бизнес-процесса, ресурсы. Классификация бизнес-процессов. Процессная модель деятельности предприятия.

### **Тема 5. Управление трудовыми ресурсами в сфере сервиса**

Подходы к управлению персоналом в с деятельности предприятий сферы сервиса. Функции планирования. Система планирования на предприятии. Общая модель планирования: характеристика процесса долгосрочное планирования (стратегическое планирование);

среднесрочное планирование; краткосрочное планирование. Принципы и методы планирования. Система планов предприятия и порядок их реализации. Этапы разработки плана предприятия. Анализ исходных позиций предприятия: анализ факторов внешней среды; анализ внутрипроизводственных возможностей предприятия. Анализ сильных и слабых сторон деятельности предприятия и его важнейших конкурентов. Разработка оптимальных планов предприятия. Структура текущего плана предприятия сферы услуг. Методы составления текущих планов предприятия. Основные разделы текущего плана предприятия сферы услуг: план реализации работ и услуг; план производства ; план маркетинга; инвестиционный план; финансовый план. Показатели деятельности предприятий сферы сервиса: прибыль, рентабельность, различные коэффициенты рентабельности, коэффициенты платежеспособности, показатели ликвидности, коэффициенты платежеспособности, показатели оценки уровня организации основного производства.

#### **Тема 7. Планирование объема производства и реализации услуг**

Принципы целесообразности и максимальной полезности. Основные и второстепенные функции услуги и сервиса. Роль стандартизации и дифференциации в выборе товарной политики. Формирование сервисной политики. Параметры уровня качества сервиса. Категории важности элементов обслуживания. Критические параметры сервисного обслуживания. Процесс разработки объема и качества сервисных услуг.

#### **Тема 8. Планирование издержек. Особенности формирования ценовой политики**

Особенности формирования ценовой политики. Проблемы и факторы ценообразования, действующие на рынке услуг. Ключевые вопросы ценообразования. Внутренние и внешние факторы ценообразования: Система цен в сервисе. Классификация цен. Структура ценовой корпоративной политики: ценовые уровни, ценовая дискриминация, эластичность и дифференциация цен. Методы ценообразования на услуги. Составляющие цены на услуги: издержки, прибыль, скидки или надбавки цене, налог на добавленную стоимость. Виды скидок и наценок с номинальных цен на услуги.

### **5. Методические рекомендации для обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Самостоятельная работа студентов включает усвоение теоретического материала, подготовку к практическим занятиям, выполнение самостоятельных заданий, в том числе домашние задания, изучение литературных источников, использование Internet-данных, изучение нормативно-правовой базы, подготовку к текущему контролю знаний, к промежуточной аттестации.

#### **Вопросы для самоконтроля**

1. Организационно-правовые основы создания предприятия сервиса
2. Особенности регистрации ИП в сфере сервиса
3. Особенности регистрации общества с ограниченной ответственностью в сфере сервиса
4. Понятие и структура производственного процесса
5. Принципы организации производственного процесса
6. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса
7. Структура процесса оказания услуги
8. Организация производственного процесса и процесса оказания услуги во времени

9. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект
10. Организационная структура управления предприятий сферы сервиса
11. Производственная структура предприятий сферы сервиса
12. Организация налогообложения на предприятии сервиса
13. Применение специальных налоговых режимов предприятиями сферы сервиса.
14. Организация оплаты труда на предприятии сервиса
15. Организация основного производства на предприятии сервиса. Типы и методы организации выполнения услуг
16. Показатели оценки уровня организации основного производства
17. Понятие и показатели качества услуг и продукции на предприятии сервиса
18. Факторы, формирующие качество услуг и продукции на предприятии сервиса
19. Организация обслуживания потребителей: основные понятия, роль, формы.
20. Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка
21. Классификация показателей планирования деятельности предприятий сферы сервиса
22. Функции планирования деятельности сервисного предприятия
23. Отличия централизованного планирования от планирования в рыночных условиях
24. Принципы планирования деятельности сервисного предприятия
25. Классификация методов планирования деятельности предприятий сферы сервиса
26. Характеристика балансового метода планирования деятельности предприятия сферы услуг
27. Характеристика экономико-математического метода планирования деятельности сервисного предприятия
28. Линейное программирование как метод планирования деятельности предприятия сферы сервиса
29. Системы планов предприятия и порядок их реализации
30. Основные этапы разработки плана предприятия сервиса

**6. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

**6.1 Планируемые результаты обучения, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций**

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

**ОПК-2.** Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью.

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
<b>ИД-2 (ОПК-2)</b> . Организует процесс оказания услуг, проводит выбор ресурсов с учетом требований потребителей в отдельных сферах сервиса	<i>знает</i>
	<b>РО-1 ИД-2 (ОПК-2)</b> принципы организации процесса обслуживания потребителя на предприятии сервиса;
	<b>РО-2 ИД-2 (ОПК-2)</b> принципы организации процессов управления на предприятии сервиса;
	<i>умеет</i>
<b>ИД-3 (ОПК-2).</b> Разрабатывает технологии процесса сервиса, развивает системы клиентских отношений в отдельных сферах сервиса	<b>РО-3 ИД-2 (ОПК-2)</b> грамотно использовать при планировании установленные нормы и нормативы;
	<b>РО-4 ИД-2 (ОПК-2)</b> применять методы управления и организации работы исполнителей в области профессиональной деятельности;
	<i>знает</i>
	<b>РО-5 ИД-3 (ОПК-2)</b> принципы управления трудовыми ресурсами в сфере сервиса;
<i>умеет</i>	
	<b>РО-6 ИД-3 (ОПК-2)</b> управлять внутренней деятельностью предприятия сферы услуг и факторами, влияющими на качество;
	<b>РО-7 ИД-3 (ОПК-2)</b> разрабатывать процесс сервиса, соответствующего запросам потребителя.

## **6.2 Перечень оценочных материалов**

Оценочные материалы представляют собой задания для выполнения студентом, позволяющие ему приобрести теоретические знания, практически умения (навыки) и опыт, а также решать задачи, связанные с будущей профессиональной деятельностью. Включают в себя задания для текущего контроля уровня успеваемости, оценивающие ход освоения учащимися дисциплины, и задания для промежуточной аттестации обучающихся, обеспечивающие оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине.

### **Примерные задания для проведения текущего контроля успеваемости**

#### **Аналитическая работа**

Конструирование процесса оказания услуг предприятий сферы сервиса.

Составить структуру процесса оказания услуг по следующим видам деятельности:

- туристская;
- торговая;
- услуги транспорта;
- автосервисные услуги;
- услуги по изготовлению новых изделий по заказам клиентов;
- строительство и ремонт жилья;
- SPA- и фитнес-услуги;
- парикмахерские услуги;
- банковские услуги;
- рекламная деятельность
- гостиничные услуги.

Представить структуру процесса в виде таблицы: Последовательность выполняемых работ Содержание работ Вид процесса (технологический, вспомогательный, процесс обслуживания клиентов) При составлении процесса оказания услуги можно пользоваться учебными материалами, специализированной литературой по предлагаемым видам деятельности (периодические издания), классической художественной литературой по жанру «Производственный роман».

### **Примерные задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине**

#### **Список экзаменационных вопросов**

РО-1 ИД-2 (ОПК-2) знает принципы организации процесса обслуживания потребителя на предприятии сервиса;

РО-2 ИД-2 (ОПК-2) знает принципы организации процессов управления на предприятии сервиса;

РО-3 ИД-2 (ОПК-2) умеет грамотно использовать при планировании установленные нормы и нормативы;

РО-4 ИД-2 (ОПК-2) умеет применять методы управления и организации работы исполнителей в области профессиональной деятельности;

РО-5 ИД-3 (ОПК-2) знает принципы управления трудовыми ресурсами в сфере сервиса;



РО-6 ИД-3 (ОПК-2) умеет управлять внутренней деятельностью предприятия сферы услуг и факторами, влияющими на качество;

РО-7 ИД-3 (ОПК-2) умеет разрабатывать процесс сервиса, соответствующего запросам потребителя.

1. Организационно-правовые основы создания предприятия сервиса
2. Особенности регистрации ИП в сфере сервиса
3. Особенности регистрации общества с ограниченной ответственностью в сфере сервиса
4. Понятие и структура производственного процесса
5. Принципы организации производственного процесса
6. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса
7. Структура процесса оказания услуги
8. Организация производственного процесса и процесса оказания услуги во времени
9. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект
10. Организационная структура управления предприятий сферы сервиса
11. Производственная структура предприятий сферы сервиса
12. Организация налогообложения на предприятии сервиса
13. Применение специальных налоговых режимов предприятиями сферы сервиса.
14. Организация оплаты труда на предприятии сервиса
15. Организация основного производства на предприятии сервиса. Типы и методы организации выполнения услуг
16. Показатели оценки уровня организации основного производства
17. Понятие и показатели качества услуг и продукции на предприятии сервиса
18. Факторы, формирующие качество услуг и продукции на предприятии сервиса
19. Организация обслуживания потребителей: основные понятия, роль, формы.
20. Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка
21. Классификация показателей планирования деятельности предприятий сферы сервиса
22. Функции планирования деятельности сервисного предприятия
23. Отличия централизованного планирования от планирования в рыночных условиях
24. Принципы планирования деятельности сервисного предприятия
25. Классификация методов планирования деятельности предприятий сферы сервиса
26. Характеристика балансового метода планирования деятельности предприятия сферы услуг
27. Характеристика экономико-математического метода планирования деятельности сервисного предприятия
28. Линейное программирование как метод планирования деятельности предприятия сферы сервиса
29. Системы планов предприятия и порядок их реализации
30. Основные этапы разработки плана предприятия сервиса
31. Оценка сильных и слабых сторон сервисного предприятия: SWOT-анализ

32. Структура текущего плана предприятия сферы услуг
33. Основные аспекты функционального маркетингового плана
34. Характеристика финансового плана
35. Особенности функционального плана по управлению производством
36. Классификация издержек на выполнение услуг.
37. Состав затрат, включаемых в плановую себестоимость продукции, работ, услуг.
38. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции.
39. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции.
40. Ценообразование на услуги, работы, продукцию сервисного предприятия.

Методика формирования цены. Основные ценообразующие факторы.

41. Планирование деятельности предприятия сферы сервиса на основе анализа его финансово-хозяйственной деятельности
42. Горизонтальный анализ финансово-хозяйственной деятельности сервисного предприятия как способ выявления его внутривыпускных возможностей: первый этап разработки плана
43. Вертикальный анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия на основе данных бухгалтерского баланса
44. Планирование деятельности предприятия сферы сервиса на основе расчета показателей деловой активности (оборачиваемости)
45. Планирование деятельности предприятий сферы сервиса на основе расчета показателей финансовой устойчивости и платежеспособности
46. Планирование деятельности сервисного предприятия на основе расчета показателей рентабельности
47. Использование рычага финансового управления при принятии решения о применении заемного капитала в деятельности предприятия
48. Основы инвестиционного планирования деятельности предприятия сферы услуг: основные понятия
49. Структура инвестиционного плана
50. Принцип расчета показателей счета прибылей и убытков инвестиционного плана

### **6.3. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок**

Для оценивания результатов промежуточной аттестации применяется шкала оценивания, включающая следующие оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

#### **Экзамен. Критерии выставления оценок**

На экзамен выносятся вопросы, охватывающие все содержание учебной дисциплины.

Знания обучающихся оцениваются путем выставления по результатам ответа обучающегося итоговой оценки «отлично», либо «хорошо», либо «удовлетворительно», либо «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» при приеме экзамена выставляется в случае:

- полного, правильного и уверенного изложения обучающимся учебного материала по каждому из вопросов билета;

- уверенного владения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом учебной дисциплины;
- логически последовательного, взаимосвязанного и правильно структурированного изложения обучающимся учебного материала, умения устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- приведения обучающимся надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «хорошо» при приеме экзамена выставляется в случае:

- недостаточной полноты изложения обучающимся учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по, как минимум, одному вопросу билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при использовании в ходе ответа отдельных понятий и категорий дисциплины;
- нарушения обучающимся логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала по отдельным вопросам билета, недостаточного умения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- приведения обучающимся слабой аргументации, наличия у обучающегося недостаточно логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при ответе на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «хорошо».

Оценка «удовлетворительно» при приеме экзамена выставляется в случае:

- невозможности изложения обучающимся учебного материала по любому из вопросов билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по как минимум одному из вопросов билета;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- допущении обучающимся ошибок при использовании в ходе ответа основных понятий и категорий учебной дисциплины;
- существенного нарушения обучающимся или отсутствия у обучающегося логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала, неумения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- отсутствия у обучающегося аргументации, логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;

- невозможности обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «удовлетворительно».

Оценка «неудовлетворительно» при приеме экзамена выставляется в случае:

- отказа обучающегося от ответа по билету с указанием, либо без указания причин;
- невозможности изложения обучающимся учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- скрытое или явное использование обучающимся при подготовке к ответу нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя;
- невладения обучающимся понятиями и категориями данной дисциплины;
- невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя;

Любой из указанных недостатков или их совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «неудовлетворительно».

Обучающийся имеет право отказаться от ответа по выбранному билету с указанием, либо без указания причин и взять другой билет. При этом с учетом приведенных выше критериев оценка обучающемуся должна быть выставлена на один балл ниже заслуживаемой им.

Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающемуся в случае:

- необходимости конкретизации и изложенной обучающимся информации по вопросам билета с целью проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам;
- необходимости проверки знаний обучающегося по основным темам и проблемам курса при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета.

При проведении промежуточной аттестации в форме тестирования с использованием шкалы, включающей оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», оценивание результата проводится следующим образом:

«**Отлично**» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 80% до 100% от общего количества

«**Хорошо**» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 71 до 79% от общего количества;

«**Удовлетворительно**» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют 50 –70 % правильных ответов;

«**Неудовлетворительно**» - работа, содержащая менее 50% правильных ответов.

## **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

**Основная:**

1. Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. — Саратов : Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013. — 158 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/16742.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Семиглазов, В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / В.А. Семиглазов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). – Томск : ТУСУР, 2016. – 164 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480954> – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

#### **Дополнительная:**

1. Панина, З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса : практикум / З.И. Панина, М.В. Виноградова. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 244 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495811> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-01984-5. – Текст : электронный.

### **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»

2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS

3. Справочная правовая система Консультант Бизнес: Версия Проф  
Профессиональные базы данных в составе СПС Консультант:  
- Законодательство Санкт-Петербурга и Ленинградской области  
- Международное право

### **9. Лицензионное программное обеспечение**

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- MS Office 2010
- VS Office 2013
- MS Office 2016
- Moodle 3.8.2.

### **10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

В зависимости от вида проводимых занятий используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- лекционные аудитории (оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в Интернет);
- помещения для проведения практических занятий (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий и наглядными пособиями);
- учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ);
- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет);
- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности.