

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Исаков Ирлан Жангазыевич Автономная некоммерческая организация высшего образования
Должность: Ректор «Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС»
Дата подписания: 24.10.2022 15:33:43
Уникальный программный ключ:
a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Планирование процесса оказания услуг

(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 «Планирование процесса оказания услуг» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата.

Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 6 зачетных единиц.

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Раздел 1. Характеристика предприятий сервиса

Тема 1.1. Виды, типы и функции предприятий сервиса.

Цели и задачи предприятий сервиса. Требования к продукции автосервиса. Закон возвышения потребностей. Стохастический характер поступления заказов. Особенности продукции автосервиса. Особенности проектирования товаров и услуг в сфере транспортных средств. Виды, типы и функции предприятий сферы сервиса транспортных средств.

Тема 1.2. Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса.

Состав производственно-технологической базы (ПТБ) предприятий сервиса. Пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса.

Тема 1.3. Технологические и другие требования к предприятиям сервиса, производственным и другим помещениям.

Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований. Нормы проектирования предприятий сферы СТС. Основные требования к зданиям и помещениям. Рампы и лифты. Организация въездов и выездов с учетом режима использования автостоянок. Планировочные параметры постов мойки, ТО и ТР. Особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического оборудования и коммуникаций. Противопожарные требования. Отопление и вентиляция. Водоснабжение и канализация. Электроснабжение.

Раздел 2. Основы проектирования предприятий сервиса.

Тема 2.1. Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятий сервиса.

Расчетные технологические данные для проектирования предприятий сервиса. Общие положения. Продолжительность технического обслуживания и ремонта АТС. Трудоемкость технического обслуживания и текущего ремонта. Рекомендации по размещению технологического оборудования.

Тема 2.2. Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих.

Формирование производственной программы. Методика определения производственной мощности. Производственная мощность предприятия сервиса. Расчет производственной программы. Состав персонала предприятий сервиса. Расчет численности рабочих и служащих предприятия. Расчетно-нормативная основа проектирования и реконструкции.

Тема 2.3. Технологический расчет и планировка производственных зон и участков; типажу предприятий, оборудования.

Организация технологических процессов обслуживания и ремонта АТС. Организация работ на участках основного производства. Планировка производственных зон и участков. Организация вспомогательного производства. Организация складского хозяйства.

Раздел 3. Согласование проектной документации.

Тема 3.1. Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса.

Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса. Методика сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту АТС. Методика оценки процесса оказания услуг.

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

Раздел 1. Характеристика предприятий сервиса

Тема 1.1. Виды, типы и функции предприятий сервиса.

Цели и задачи предприятий сервиса. Требования к продукции автосервиса. Закон возвышения потребностей. Стохастический характер поступления заказов. Особенности продукции автосервиса. Особенности проектирования товаров и услуг в сфере транспортных средств. Виды, типы и функции предприятий сферы сервиса транспортных средств.

Тема 1.2. Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса.

Состав производственно-технологической базы (ПТБ) предприятий сервиса. Пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса.

Тема 1.3. Технологические и другие требования к предприятиям сервиса, производственным и другим помещениям.

Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований. Нормы проектирования предприятий сферы СТС. Основные требования к зданиям и помещениям. Рампы и лифты. Организация въездов и выездов с учетом режима использования автостоянок. Планировочные параметры постов мойки, ТО и ТР. Особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического оборудования и коммуникаций. Противопожарные требования. Отопление и вентиляция. Водоснабжение и канализация. Электроснабжение.

Раздел 2. Основы проектирования предприятий сервиса.

Тема 2.1. Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятий сервиса.

Расчетные технологические данные для проектирования предприятий сервиса. Общие положения. Продолжительность технического обслуживания и ремонта АТС. Трудоемкость технического обслуживания и текущего ремонта. Рекомендации по размещению технологического оборудования.

Тема 2.2. Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих.

Формирование производственной программы. Методика определения производственной мощности. Производственная мощность предприятия сервиса. Расчет производственной программы. Состав персонала предприятий сервиса. Расчет численности рабочих и служащих предприятия. Расчетно-нормативная основа проектирования и реконструкции.

Тема 2.3. Технологический расчет и планировка производственных зон и участков; типажу предприятий, оборудования.

Организация технологических процессов обслуживания и ремонта АТС. Организация работ на участках основного производства. Планировка производственных зон и участков. Организация вспомогательного производства. Организация складского хозяйства.

Раздел 3. Согласование проектной документации.

Тема 3.1. Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса. Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса. Методика сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту АТС. Методика оценки процесса оказания услуг.

Семинарские занятия

Раздел 1. Характеристика предприятий сервиса

Семинарское занятие 1. Понятие проекта, его цели задачи и стадии реализации.

Понятие и признаки проекта. Проект как – ограниченное по времени целенаправленное изменение отдельной системы с установленными требованиями к качеству результатов, с возможными ограничениями в ресурсах, специфической организацией, имеющее универсальный характер. Признаки проекта: наличие целей; наличие изменений, ограниченность во времени, замкнутость; специфичность организации. Жизненный цикл проекта. Фазы, стадии и этапы жизненного цикла проекта. Стадии проекта: начальная (прединвестиционная), стадия реализации проекта и стадия завершения работ по проекту. Этапы проекта: формулирование проекта, планирование, осуществление и завершение.

Семинарское занятие 2. Сущность управления проектами

Принципы и методы управления проектами. Управление проектами как приложение знаний, опыта, методов и средств к работам проекта для удовлетворения требований, предъявляемых к проекту, и ожиданий участников проекта. Проблема достижения оптимального сочетания между целями, сроками, затратами, качеством и другими характеристиками проекта. Логика управления проектом.

Раздел 2. Основы проектирования предприятий сервиса.

Семинарское занятие 3. Основные составляющие управления процессами

Процессы инициации - принятие решения о начале выполнения проекта; процессы планирования - определение целей и критериев успеха проекта и разработка рабочих схем их достижения; процессы исполнения - координация людей и других ресурсов для выполнения плана; процессы анализа - определение соответствия плана и исполнения проекта поставленным целям и критериям успеха и принятие решений о необходимости применения корректирующих воздействий; процессы управления - определение необходимых корректирующих воздействий, их согласование, утверждение и применение; процессы завершения - формализация выполнения проекта и подведение его к упорядоченному финалу.

Раздел 3. Согласование проектной документации.

Семинарское занятие 4. Особенности процесса оказания услуг.

Определение, цель, задачи, виды проектирования в сервисе. Организация и проектирование зоны продаж услуг.

Витрины – «немые продавцы». Принципы ценообразования для услуг. Организация и управление продажами услуг. Оформление прайс-листов для эффективных продаж услуг.

Практические занятия

Раздел 1. Характеристика предприятий сервиса

Практическое занятие 1. 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.

Практическое занятие 2. 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.

Раздел 2. Основы проектирования предприятий сервиса.

Практическое занятие 3. Формирование производственной структуры предприятия.

Технико-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

Практическое занятие 4. 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.

Раздел 3. Согласование проектной документации.

Практическое занятие 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 планирование (стратегическое планирование); среднесрочное планирование; краткосрочное планирование.

Практическое занятие 6. 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.

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. Понятие и признаки проекта.
2. Признаки проекта.
3. Жизненный цикл проекта.
4. Фазы, стадии и этапы жизненного цикла проекта.
5. Стадии проекта: начальная (преинвестиционная), стадия реализации проекта и стадия завершения работ по проекту.
6. Этапы проекта
7. Принципы и методы управления проектами.
8. Проблема достижения оптимального сочетания между целями, сроками, затратами, качеством и другими характеристиками проекта.
9. Логика управления проектом.
10. Процессы управления проектами как интегрированный процесс.
11. Основные составляющие управления процессами
12. Процессы исполнения
13. Процессы анализа
14. Процессы управления
15. Процессы завершения.

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:

ПК-1. Способен управлять процессом подготовки к участию в торгово-промышленной выставке организации – экспонента.

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД-1 (ПК-1). Организует процесс сервиса, проводит выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-1 (ПК-1) основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса;
	РО-2 ИД-1 (ПК-1) структуру производственного процесса на предприятии и принципы его планирования во времени;
	<i>умеет</i>
	РО-3 ИД-1 (ПК-1) осуществлять проектирование процесса оказания услуг на предприятиях различной специализации;
	РО-4 ИД-1 (ПК-1) формулировать цели, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах;
<i>владеет</i>	
РО-5 ИД-1 (ПК-1) навыками практической оценки параметров процесса оказания услуг и их планирования и прогнозирования;	
РО-6 ИД-1 (ПК-1) приемами разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителей.	

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

Перечень тем докладов

1. Рынок услуг и его особенности.
2. Два способа оказания услуг.
3. Различия между нематериальными услугами и продуктами материального производства.
4. Специфические особенности бытовых услуг.
5. Производственная структура предприятия сервиса.
6. Предприятия сервиса как самостоятельный хозяйственный субъект. Основные признаки.
7. Модель организации деятельности предприятия сферы сервиса.
8. Предприятия сервиса как производственная система. Ресурсы.
9. Модель предприятия сферы сервиса как открытой производственной системы.
10. Виды предприятий сферы сервиса. Общие и специфические признаки классификации.
11. Специализированные и комплексные предприятия сервиса; микро-, малые, средние и крупные предприятия.
12. Модель производственно-административной структуры предприятия.
13. Модель производственно-технологической структуры предприятия.
14. Примерная производственно-технологическая структура специализированного предприятия по пошиву и ремонту одежды.
15. Типы предприятий сервиса и услуг. Характеристика.
16. Структура процесса оказания услуги (на примере оказания услуги по пошиву изделий по индивидуальным заказам).
17. Модель структуры процессов оказания услуг.
18. Нормативно-техническая документация, регламентирующая деятельность предприятия.
19. Структура производственного процесса. Модель структуры.
20. Технологический процесс. Технологическая и нетехнологическая операции.

Примерные задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Тест

Вариант 1

1. Определение “производственный процесс — совокупность действий, в результате которых предмет труда превращается в готовое изделие” относится:

- а) к сфере материального производства;
- б) к сфере материального производства и услугам по изготовлению новых товаров;
- в) к сфере услуг;

2. Операция, в процессе которой происходит изменение форм, размеров, свойств материала, изделия, называется:

- а) технологической;
- б) вспомогательной;
- в) подготовительной;
- г) подготовительно-заключительной;
- д) нет верного ответа.

3. Из приведенного перечня:

- 1) прием заказа;
- 2) подготовка тканей к раскрою;
- 3) раскрой;
- 4) подготовка к примерке;
- 5) проведение примерки;
- 6) пошив изделия;
- 7) контроль качества изделия;
- 8) сдача готового изделия на склад;
- 9) выдача заказа:

• в структуру производственного процесса включаются:

- а) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9;
- б) 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8;
- в) 2, 3, 4, 6, 7;
- г) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8;
- д) 3, 4, 5, 6, 7;

4. Концентрация производства однородной продукции (услуг) на предприятии (в подразделении) — это:

- а) концентрация производства;
- б) специализация;
- в) унификация;
- г) кооперирование;
- д) нет верного ответа.

5. Объединение и установление рациональных взаимосвязей между цехами, участками, отдельными исполнителями для выполнения общей работы — это:

- а) кооперирование;
- б) концентрация;
- в) специализация;
- г) централизация;
- д) организация.

6. Период времени от момента запуска исходных материалов в производство до сдачи готового изделия на склад — это:

- а) трудоемкость изготовления изделия;
- б) технологический цикл изготовления изделия;
- в) длительность производственного цикла;
- г) время оказания услуги;
- д) все ответы неверны.

7. Из перечисленного:

- 1) время выполнения технологических операций;
- 2) время пролеживания изделий и полуфабрикатов;
- 3) время транспортировки готовых изделий в торговую сеть;
- 4) время подготовительно-заключительное;
- 5) время выполнения контрольных операций;
- 6) время естественных процессов предусмотренных технологией;
- 7) время сдачи на склад

— в состав длительности производственного цикла включается:

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

8. 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.

9. 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.

10. Способ доведения услуги до потребителя — это:

- а) форма обслуживания;
- б) вид услуги;
- в) один из показателей качества обслуживания;
- г) один из показателей качества выполнения услуги;

д) все перечисленное.

11. 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.

12. Вежливое, внимательное и доброжелательное отношение работников сферы услуг к заказчикам — это:

- а) этика обслуживания;
- б) эстетика обслуживания;
- в) один из элементов организации труда;
- г) способ обслуживания клиента;
- д) вопрос сформулирован некорректно.

13. Удельный вес заказов, выполненных срочно, в общем количестве заказов характеризует:

- а) уровень организации обслуживания клиентов;
- б) качество обслуживания клиентов;
- в) степень прогрессивности форм обслуживания;
- г) качество выполнения услуги;
- д) является одним из технико-экономических показателей деятельности предприятия.

14. Совокупность условий, в которых происходит процесс общения работников сферы услуг с потребителями, — это:

- а) организация обслуживания;
- б) культура обслуживания;
- в) этика обслуживания;
- г) эстетика обслуживания;
- д) процесс оказания услуги.

15. Что из перечисленного:

- 1) сокращение времени на получение услуг;
- 2) высокое качество услуг;
- 3) создание наибольших удобств для потребителя;
- 4) высокая культура обслуживания
— характеризует прогрессивность формы обслуживания:

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

Вариант 2

1. Проект можно определить как:

- а) совокупность мероприятий, направленных на достижение уникальной цели и ограниченных по ресурсам и времени;
- б) систему целей, результатов, технической и организационной документации, материальных, финансовых, трудовых и иных ресурсов, а также управленческих решений и мероприятий по их выполнению;
- в) системный комплекс плановых (финансовых, технологических, организационных и пр.) документов, содержащих комплексно-системную модель действий, направленных на достижение оригинальной цели.

2. Окружающая среда проекта – это:

- а) совокупность факторов и объектов, непосредственно не принимающих участия в проекте, но влияющих на проект и осуществляющих взаимодействие с проектом и отдельными его элементами;
- б) совокупность всех участников проекта и других физических и юридических лиц, заинтересованных в его результатах;
- в) совокупность независимых хозяйствующих субъектов, взаимодействующих с участниками проекта напрямую.

3. Субъекты, самостоятельно реализующие деятельность по проекту или деятельность, результаты которой влияют на проект (взаимодействуют с проектом), – это:

- а) пассивные участники проекта;
- б) активные участники проекта;
- в) косвенные участники проекта.

4. Руководитель проекта относится:

- а) к активным непосредственным участникам;
- б) пассивным участникам;
- в) пассивным непосредственным участникам;
- г) непосредственным участникам;
- д) пассивным косвенным участникам.

5. Инициатором проекта является:

- а) субъект деятельности, заинтересованный в достижении основной цели результатов проекта;
- б) участник, осуществляющий финансирование проекта и заинтересованный в достижении финансовых результатов проекта;
- в) субъект, являющийся носителем основной идеи проекта и инициативы по его реализации.

6. Общая структура жизненного цикла проекта включает в себя:

- а) прединвестиционную, инвестиционную, эксплуатационную стадии;
- б) предпроектные исследования, проектный анализ, строительство, эксплуатацию;
- в) обоснование инвестиций, разработку бизнес-плана, технико-экономическое обоснование проекта, строительство, освоение производственной мощности, эксплуатацию, завершение проекта;
- г) фазу разработки, фазу реализации.

7. Возможность участников проекта воздействовать на него:

- а) в фазе разработки больше, чем в фазе реализации;
- б) в фазе разработки меньше, чем в фазе реализации;
- в) одинакова в фазе реализации и в фазе разработки.

8. Полный перечень базовых элементов управления проектом включает в себя:

- а) ресурсы, работы, результаты;
- б) цели, ресурсы, работы;
- в) время, стоимость, качество;
- г) ресурсы, работы, результаты, риски;
- д) цели и мероприятия по их достижению.

9. К видам управленческой деятельности относятся:

- а) анализ;
- б) прогнозирование;
- в) учет;
- г) контроль;
- д) администрирование.

10. Планирование – это:

- а) определение оптимального результата при заданных ограничениях времени и ресурсов;
- б) определение путей, методов и средств достижения поставленной цели;
- в) установление сбалансированных, гармоничных отношений между участниками совместного труда;
- г) создание стимулирующих условий труда, при которых каждый работник трудится с полной отдачей.

11. Основанный на знании объективных законов и опыте, ведущий к практическим результатам творческий акт целенаправленного воздействия субъекта управления на объект – это:

- а) управление;
- б) управление проектом;
- в) администрирование;
- г) координация;
- д) управленческое решение.

12. Полный перечень подсистем управления проектом включает в себя:

- а) управление содержанием, управление продолжительностью, управление стоимостью, управление качеством, управление ресурсами, управление рисками, интеграцию проекта;
- б) управление содержанием, управление продолжительностью, управление стоимостью, управление качеством, управление персоналом, управление материально-техническим обеспечением, управление коммуникациями, управление рисками;
- в) планирование, организацию, координацию, активизацию, контроль;
- г) анализ, учет, организацию осуществления, администрирование, экспертизу, бухгалтерский и управленческий учет, торги и контракты, отчетность, оценку;
- д) концептуальное проектирование, проектный анализ, реализацию проекта, мониторинг и контроль, завершение проекта.

13. Содержание проекта – это:

- а) совокупность целей, работ и участников проекта;
- б) перечень целей, работ и ресурсов проекта;
- в) совокупность поставленных целей и связей между ними;
- г) предметная область, ограниченная рамками окружения проекта.

14. При управлении продолжительностью проекта используется:

- а) дерево целей;
- б) сетевая матрица;
- в) структура стоимости;
- г) дерево решений;
- д) график денежных потоков.

15. Команда проекта – это:

- а) совокупность всех заинтересованных в проекте лиц;
- б) совокупность действующих как единое целое участников проекта, обеспечивающая под руководством проект-менеджера достижение целей проекта;
- в) персонал проекта.

Список экзаменационных вопросов

РО-1 ИД-1 (ПК-1) знает основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса;

РО-2 ИД-1 (ПК-1) знает структуру производственного процесса на предприятии и принципы его планирования во времени;

РО-3 ИД-1 (ПК-1) умеет осуществлять проектирование процесса оказания услуг на предприятиях различной специализации;

РО-4 ИД-1 (ПК-1) умеет формулировать цели, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах;

РО-5 ИД-1 (ПК-1) владеет навыками практической оценки параметров процесса оказания услуг и их планирования и прогнозирования;

РО-6 ИД-1 (ПК-1) владеет приемами разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителей.

1. Основные принципы организации производственных процессов.

2. Виды специализации. Специализация по отраслевым группам услуг.
3. Классификация производственных бригад.
4. Методы организации производства.
5. Автоматизированные системы проектирования и производства в сфере сервиса.
6. Основные положения проектирования салонов предприятий сервиса.
7. Характеристика технологических процессов в салонах по оказанию различных услуг.
8. Пример проектирования технологического процесса пошива одежды.
9. Документы, регламентирующие проектную деятельность. Нормы и правила.
10. Технологическая часть проекта. Содержание. Исходная информация.
11. Предварительный расчет предприятия.
12. Технико-экономическое обоснование целесообразности строительства, реконструкции или технического переоснащения предприятия. Задачи. Содержание.
13. Общие положения проектирования предприятий.
14. Малооперационные, малоотходные и безотходные технологии.
15. Этапы рациональной организации потока.
16. Алгоритм проектирования потока.
17. Правила формирования конвейерного потока.
18. Способы подачи предметов труда на рабочие места.
19. Продолжительность операции и рабочий такт.
20. Вид запуска предметов труда в производство.
21. Показатели оценки уровня организации основного производства.
22. Время оказания услуги.
23. Длительность производственного цикла.
24. Факторы, определяющие условия труда.
25. Организация рабочего места и его рациональная планировка.
26. Формы кооперации труда.
27. Формы разделения труда на предприятии
28. Задачи и функции организации труда.
29. Организация труда на предприятиях сервиса и ее элементы.

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;

- невозможности 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. Семиглазов, В. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / В. А. Семиглазов. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 164 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72148.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная:

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

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. Портал «Гуманитарное образование» <http://www.humanities.edu.ru/>
4. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» <http://school-collection.edu.ru/>
5. 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 видеопроекторным 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);
- 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.