

**Приложение 2 к РПД**  
**Организация и планирование деятельности**  
**Предприятий в индустрии сервиса**  
**43.03.01 Сервис**  
**Направленность (профиль) Сервис**  
**индустрии гостеприимства**  
**и общественного питания**  
**Форма обучения – очная**  
**Год набора - 2022**

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ**  
**АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**1. Общие сведения**

1.	Кафедра	Сервиса и туризма
2.	Направление подготовки	43.03.01 Сервис
3.	Направленность (профиль)	Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания
4.	Дисциплина (модуль)	Организация и планирование деятельности предприятий в индустрии сервиса
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2022

**2. Перечень компетенций**

**УК-2:** Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

**ПК-5:** Способен применять методы прикладных исследований в сервисной деятельности

### 3. Критерии и показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования

	Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности компетенций
			Знать:	Уметь:	Владеть:	
1.	<b>Основы организации деятельности предприятий сервиса</b>	УК-2 ПК-5	Социально-экономические и личностные значимые проблемы в организации деятельности предприятий сервиса	Понимать и анализировать социально-экономические и личностно значимые проблемы в организации деятельности предприятий сервиса.	1.Способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах. 2.Категориальным аппаратом	Тест, групповая дискуссия, деловая игра, составление глоссария
2.	<b>Организация производственного процесса предприятия сервиса</b>	УК-2 ПК-5	Типовые методики и действующую нормативно-правовую базу для использования в расчётах экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность предприятий сервиса	Рассчитывать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность предприятий сервиса	1.Готовностью к планированию производственной хозяйственной деятельности предприятия сервиса. 2.Категориальным аппаратом	Тест, решение задач, групповая дискуссия, презентация, доклад
3.	<b>Организация обслуживания деятельности</b>	УК-2 ПК-5	Теоретические основы организации обслуживания	Организовать <b>обслуживание деятельности предприятия сервиса</b>	1. Готовностью к разработке процесса предостав-	Тест, групповая дискуссия,

	<b>предприятия сервиса</b>				ления услуг 2.Категориальным аппаратом	составление глоссария
4.	<b>Научная организация и нормирование труда</b>	УК-2 ПК-5	Стандартные теоретические и эконометрические модели	Осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения поставленных экономических задач	Категориальным аппаратом	Тест, решение задач, групповая дискуссия, составление глоссария
5.	<b>Планирование деятельности предприятий сервиса</b>	УК-2 ПК-5	Инструментальные средства для обработки экономических данных, используемые в процессе бизнес-планирования.	Собирать и анализировать исходные данные, необходимые для планирования, деятельности предприятий сервиса.	1.Готовностью к планированию производственной деятельности предприятия сервиса 2.Категориальным аппаратом	Тест, решение задач, групповая дискуссия, презентация
6.	<b>Программа развития предприятия сервиса</b>	УК-2 ПК-5	Финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности предприятий сервиса различных форм собственности	Собирать и анализировать исходные данные, необходимые для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность предприятий сервиса.	Категориальным аппаратом	Тест, решение задач, групповая дискуссия, презентация
7.	<b>Управление деятельностью предприятия сервиса. Системное представление</b>	УК-2 ПК-5	Критерии социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономи-	Критически оценивать предлагаемые варианты управленческих решений по организации	Категориальным аппаратом	Тест, групповая дискуссия, составление глоссария,

			ческих последствий	деятельности предприятий сервиса		выполнение презентации
8.	<b>Организация управления деятельностью предприятий сервиса</b>	УК-2 ПК-5	Социально-значимые проблемы и процессы, происходящие в обществе, их влияние на деятельность предприятий сервиса, и прогнозировать возможное их развитие в будущем.	Разрабатывать и обосновывать предложения по совершенствованию управленческих решений с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий	1.Готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов 2.Категориальным аппаратом	Тест, деловая игра, групповая дискуссия, составление глоссария
9.	<b>Основы маркетинга организации</b>	УК-2 ПК-5	Теоретические основы маркетинга	Разрабатывать и обосновывать предложения по совершенствованию маркетинга организации	Категориальным аппаратом	Тест, решение задач, групповая дискуссия, презентация

### Шкала оценивания в рамках балльно-рейтинговой системы

«неудовлетворительно» – 60 баллов и менее;  
«хорошо» – 81-90 баллов

«удовлетворительно» – 61-80 баллов  
«отлично» – 91-100 баллов

## 4. Критерии и шкалы оценивания

### 4.1.Тест

Процент правильных ответов	До 60	61-80	81-100
Количество баллов за решенный тест	4	6	10

### 4.2.Презентация (критерии оценки презентации)

Структура презентации	Максимальное количество баллов
<b>Содержание</b>	
Сформулирована цель работы	0,5
Понятны задачи и ход работы	0,5
Информация изложена полно и четко	0,5
Иллюстрации усиливают эффект восприятия текстовой части информации	0,5
Сделаны выводы	0,5
<b>Оформление презентации</b>	
Единый стиль оформления	0,5
Текст легко читается, фон сочетается с текстом и графикой	0,5
Все параметры шрифта хорошо подобраны, размер шрифта оптимальный и одинаковый на всех слайдах	0,5
Ключевые слова в тексте выделены	0,5
<b>Эффект презентации</b>	
Общее впечатление от просмотра презентации	0,5
<b>Мах количество баллов</b>	<b>5</b>

### 4.3.Решение задач

3 балла выставляется, если студент решил все рекомендованные задачи, правильно изложил все варианты их решения, аргументировав их, с обязательной ссылкой на соответствующие нормативы (если по содержанию это необходимо).

2 балла выставляется, если студент решил не менее 85% рекомендованных задач, правильно изложил все варианты решения, аргументировав их, с обязательной ссылкой на соответствующие нормативы (если по содержанию это необходимо).

1 балл выставляется, если студент решил не менее 65% рекомендованных задач, правильно изложил все варианты их решения, аргументировав их, с обязательной ссылкой на соответствующие нормативы (если по содержанию это необходимо).

0 баллов - если студент выполнил менее 50% задания, и/или неверно указал варианты решения.

### 4.4.Оценка участия студента в деловой игре

Наименование критерия	Баллы
Профессиональное, грамотное решение проблемы	1
Новизна и неординарность решения проблемы	1
Краткость и четкость изложения теоретической части решения проблемы	1

Качество графической части оформления решения проблемы	1
Этика ведения дискуссии	1
Активность работы всех членов микрогрупп	1
<b>Мах количество баллов</b>	<b>7</b>
Штрафные баллы (нарушение правил ведения дискуссии, некорректность поведения и т.д.)	До 2

#### 4.5. За подготовку доклада выставляются баллы

Баллы	Характеристики ответа
<b>4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- глубоко и всесторонне усвоил проблему;</li> <li>- уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;</li> <li>- опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью;</li> <li>- умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;</li> <li>- делает выводы и обобщения;</li> <li>- свободно владеет понятиями</li> </ul>
<b>2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть студент усвоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы;</li> <li>- допускает несущественные ошибки и неточности;</li> <li>- испытывает затруднения в практическом применении знаний;</li> <li>- слабо аргументирует научные положения;</li> <li>- затрудняется в формулировании выводов и обобщений;</li> <li>- частично владеет системой понятий</li> </ul>
<b>0</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- не усвоил значительной части проблемы;</li> <li>- допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее;</li> <li>- испытывает трудности в практическом применении знаний;</li> <li>- не может аргументировать научные положения;</li> <li>- не формулирует выводов и обобщений;</li> <li>- не владеет понятийным аппаратом.</li> </ul>

#### 4.6. За выполнение задания на составление глоссария выставляются баллы

№ п/п	Критерии оценки	Количество баллов
1	аккуратность и грамотность изложения, по оформлению работа соответствует всем требованиям	2
2	полнота исследования темы, содержание глоссария соответствует заданной теме	2
3	работа сдана в срок	1
	<b>ИТОГО:</b>	<b>5 баллов</b>

**5. Типовые контрольные задания и методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.**

##### 5.1. Типовое тестовое задание

1.

1. Эффективный фонд рабочего времени - это:

- 1) количество календарных дней в году за вычетом праздничных и выходных дней
  - 2) количество календарных дней в году за минусом дней планируемых неявок
  - 3) количество календарных дней в году за минусом неявок по болезни
  - 4) количество календарных дней в году за минусом прогулов и целодневных простоев
  - 5) отношение дней прогулов к календарным дням в году
2. Затраты, относимые на себестоимость продукции, подразделяются на условно-постоянные и условно-переменные по признаку:
- 1) по способу отнесения затрат на себестоимость продукции
  - 2) по связи с изменением объема производства
  - 3) по характеру участия в производственном процессе
  - 4) в зависимости от способа списания на производство
  - 5) в зависимости от того используются эти затраты постоянно или время от времени
3. Эффективный фонд рабочего времени - это:
- 1) количество календарных дней в году за вычетом праздничных и выходных дней
  - 2) количество календарных дней в году за минусом дней планируемых неявок
  - 3) количество календарных дней в году за минусом неявок по болезни
  - 4) количество календарных дней в году за минусом прогулов и целодневных простоев
  - 5) отношение дней прогулов к календарным дням в году
4. Чтобы определить количество работающих на предприятии необходимо:
- 1) планируемые трудозатраты разделить на планируемый объем работ
  - 2) планируемый объем работ разделить на планируемые трудозатраты
  - 3) планируемые трудозатраты разделить на эффективный фонд рабочего времени
  - 4) планируемый объем работ разделить на планируемые трудозатраты и умножить на эффективный фонд рабочего времени одного рабочего
  - 5) планируемый объем работ разделить на эффективный фонд рабочего времени одного рабочего
- 2.
1. Чтобы определить годовую производительность рабочего на предприятии необходимо:
    - 1) планируемые трудозатраты разделить на планируемый объем работ
    - 2) планируемый объем работ разделить на планируемые трудозатраты
    - 3) планируемые трудозатраты разделить на эффективный фонд рабочего времени
    - 4) планируемый объем работ разделить на планируемые трудозатраты и умножить на эффективный фонд рабочего времени одного рабочего
    - 5) планируемый объем работ разделить на эффективный фонд рабочего времени одного рабочего
  2. Заработная плата по простой сдельной системе определяется как:

- 1) производство сдельной расценки на объем выполненной работы
  - 2) производство сдельной расценки на объем выполненной работы плюс премия за выполнение задания в срок и досрочно
  - 3) производство сдельной расценки на объем выполненной работы плюс премия за выполнение и перевыполнение плана
  - 4) производство тарифной ставки на объем выполненной работы
  - 5) производство сдельной расценки на трудозатраты
3. Затраты, относимые на себестоимость продукции подразделяются на прямые и косвенные по признаку:
- 1) по способу отнесения затрат на себестоимость продукции
  - 2) по связи с изменением объема производства
  - 3) по характеру участия в производственном процессе
  - 4) в зависимости от способа списания на производство
  - 5) в зависимости от того используются эти затраты постоянно или время от времени
4. К показателю, отражающему вооруженность труда рабочих относится:
- 1) фондовооруженность
  - 2) механовооруженность
  - 3) фондоотдача
  - 4) коэффициент износа
  - 5) коэффициент, отражающий уровень механизации работ
- 3.
1. Заработная плата по сдельно-премиальной системе определяется как:
    - 1) производство сдельной расценки на объем выполненной работы
    - 2) производство сдельной расценки на объем выполненной работы плюс премия за выполнение задания в срок и досрочно
    - 3) производство сдельной расценки на объем выполненной работы плюс премия за выполнение и перевыполнение плана
    - 4) производство тарифной ставки на объем выполненной работы
    - 5) производство сдельной расценки на трудозатраты
  2. Затраты, образующие себестоимость продукции, группируются в соответствии с их экономическим содержанием (согласно налогового Кодекса РФ) по следующим элементам:
    - 1) материальные расходы, нематериальные активы, расходы на оплату труда, прочие расходы
    - 2) материальные расходы, расходы на оплату труда, расходы на командировки, амортизация
    - 3) материальные расходы, расходы на оплату труда, суммы начисленной амортизации, прочие расходы
    - 4) материальные расходы, расходы на электроэнергию, амортизация, расходы по оплате труда
    - 5) расходы на сырье, электроэнергию, расходы по заработной плате, отчисления на социальные нужды, прочие расходы
  3. Наиболее соответствуют понятию «нормальная прибыль»:



- 1) прибыль, которую получило бы предприятие при нормальном ведении дел
- 2) прибыль, полученная типичной фирмой в отрасли
- 3) прибыль, обеспечивающая фирме комфортный уровень жизни
- 4) минимальная прибыль, необходимая для того, чтобы предприятие оставалось в пределах данного направления деятельности
- 5) прибыль, остающаяся в распоряжении предприятия

4. На сколько амортизационных групп распределяется имущество в соответствии со сроками его полезного использования ?

- 1) на 3
- 2) на 5
- 3) на 10
- 4) на 15
- 5) на 20

4.

1. Маршрутная фотография применяется в случаях, когда:

- 1) наблюдатель не может с одного места видеть действия всех рабочих;
- 2) имеется возможность составить маршрут передвижения наблюдателя;
- 3) количество наблюдателей достаточно для наблюдения за действиями рабочих;
- 4) количество наблюдателей не достаточно для наблюдения за действиями рабочих;
- 5) наблюдатель может с одного места видеть действия всех рабочих.

2. Какие расчеты выполняются в плане по труду?

- 1) составление баланса рабочего времени одного рабочего
- 2) составление баланса энергетических ресурсов
- 3) составление сортиментного плана
- 4) составление баланса доходов и расходов
- 5) составление баланса материальных ресурсов

3. Заработная плата по сдельно-премиальной системе определяется как:

- 1) произведение сдельной расценки на объем выполненной работы
- 2) произведение сдельной расценки на объем выполненной работы плюс премия за выполнение задания в срок и досрочно
- 3) произведение сдельной расценки на объем выполненной работы плюс премия за выполнение и перевыполнение плана
- 4) произведение тарифной ставки на объем выполненной работы
- 5) произведение сдельной расценки на трудозатраты

4. К показателям, отражающим эффективность использования основных производственных фондов, относятся:

- 1) фондовооруженность
- 2) механовооруженность
- 3) фондоотдача
- 4) коэффициент износа
- 5) коэффициент, отражающий уровень механизации работ

5.

1. Какие расчеты выполняются при планировании себестоимости услуг на предприятии сервиса:
  - 1) составление баланса рабочего времени одного рабочего
  - 2) составление сметы расходов на производство
  - 3) составление сортиментного плана
  - 4) составление баланса доходов и расходов
  - 5) составление баланса материальных ресурсов
  
2. Какие расчеты выполняются в плане по труду?
  - 1) составление баланса рабочего времени одного рабочего
  - 2) составление баланса энергетических ресурсов
  - 3) составление ассортиментного плана
  - 4) составление баланса доходов и расходов
  - 5) составление баланса материальных ресурсов
  
3. Эффективный фонд рабочего времени - это:
  - 1) количество календарных дней в году за вычетом праздничных и выходных дней
  - 2) количество календарных дней в году за минусом дней планируемых неявок
  - 3) количество календарных дней в году за минусом неявок по болезни
  - 4) количество календарных дней в году за минусом прогулов и целодневных простоев
  - 5) отношение дней прогулов к календарным дням в году
  
4. Что из перечисленного не относится к текущим затратам:
  - 1) затраты на сырье
  - 2) затраты на энергию
  - 3) затраты на оплату труда
  - 4) амортизация
  - 5) затраты на приобретение техники
  
6.
  1. Коммерческие расходы - это:
    - 1) расходы на производство, осуществляемые только коммерческими организациями
    - 2) расходы, связанные с реализацией продукции
    - 3) расходы, связанные с хранением коммерческой тайны
    - 4) расходы предприятия на обучение своих работников на коммерческой основе
    - 5) расходы по устранению брака
  
  2. На величину чего отличается производственная себестоимость от полной:
    - 1) внереализационных результатов
    - 2) непроизводительных расходов
    - 3) внепроизводственных расходов
    - 4) прибыли от прочей реализации
    - 5) балансовой прибыли
  
  3. Какие методы не относятся к методам расчета сумм амортизации:
    - 1) линейный

- 2) нелинейный
- 3) квадратный
- 4) неквадратный
- 5) круглый

4. Какие основные факторы обуславливают введение новой продукции?

- 1) потребность оградить предприятие от устаревания номенклатуры выпускаемой продукции;
- 2) распределение коммерческого риска на расширенный ассортимент продукции;
- 3) верны ответы 1 и 2;
- 4) обеспечение роста рентабельности производства;
- 5) верны ответы 1, 2 и 4.

7.

1. Концепция «социального рыночного хозяйства» содержит в себе следующие положения:

- 1) государственное регулирование во всех сферах хозяйствования;
- 2) ответственность каждого работника за результаты деятельности всего коллектива;
- 3) введение индикативного планирования;
- 4) верны ответы 1, 2 и 3;
- 5) верны ответы 1 и 3.

2. Сколько административных операций выделил А. Файоль?

- 1) четыре;
- 2) шесть;
- 3) восемь;
- 4) десять;
- 5) одиннадцать.

3. Сколько объектов изучения включает в себя наука организации производства?

- 1) два;
- 2) четыре;
- 3) шесть;
- 4) восемь;
- 5) десять.

4. Сколько принципов современного менеджмента сформулировал П. Друкер?

- 1) три;
- 2) пять;
- 3) семь;
- 4) девять;
- 5) одиннадцать.

8.

1. Какую из перечисленных особенностей следует отнести к единичному производству?

- 1) возможность механизации и автоматизации производственных процессов;
- 2) предметная специализация рабочих мест;
- 3) незначительный объем ручных операций;
- 4) многономенклатурность выпускаемых изделий;
- 5) ограниченная номенклатура выпускаемых изделий.

2. Кто разработал концепцию «узкой базы»?

- 1) А.К. Гастев;
- 2) И.А. Семенов;
- 3) О.А. Ерманский;
- 4) Л. Эрхард;
- 5) Ф. Тейлор.

3. Сколько существует основных типов производства?

- 1) два;
- 2) три;
- 3) четыре;
- 4) пять;
- 5) шесть.

4. Сколько существует методов организации производства?

- 1) два;
- 2) три;
- 3) четыре;
- 4) пять;
- 5) шесть.

9.

1. Разработка типовых технологических процессов предполагает следующие этапы:

- 1) определение технологического маршрута изготовления изделия;
- 2) выбор пооперационного технологического процесса;
- 3) верны ответы 1 и 2;
- 4) установление способов обработки отдельных элементов для изделий данной группы;
- 5) верны ответы 1, 2 и 4.

2. Сколько комплексов работ включает в себя технологическое проектирование?

- 1) два;
- 2) три;
- 3) четыре;
- 4) пять;
- 5) шесть.

3. Что учитывается при оценке организационно-технических условий?

- 1) наличие резервных производственных мощностей и свободных площадей;
- 2) разделение труда на предприятии и уровень отраслевой и межотраслевой кооперации;
- 3) верны ответы 1 и 2;
- 4) наличие квалифицированных кадров;
- 5) верны ответы 1, 2 и 4.

4. За счет каких факторов достигается эффект от использования ФСА?

- 1) сокращения затрат при одновременном повышении потребительских свойств;
- 2) повышения качества при сохранении уровня затрат;
- 3) уменьшения затрат при сохранении уровня качества;
- 4) сокращения затрат при обоснованном снижении технических параметров;
- 5) все ответы верны.

### Ключ

ДЕ № вопр	ДЕ-1	ДЕ-2	ДЕ-3	ДЕ-4	ДЕ-5	ДЕ-6	ДЕ-7	ДЕ-8	ДЕ-9
1	б	в	а	а	г	а	а	в	а
2	а	г	г	а	а	а	а	а	г
3	а	г	г	а, в	в	г	г	а	а
4	г, д	д	а	д	а	б	а	б	в

## 5.2. Презентация

Алгоритм создания презентации

- 1 этап – определение цели презентации,
- 2 этап – подробное раскрытие информации,
- 3 этап - основные тезисы, выводы.

Следует использовать 10-15 слайдов. При этом:

- первый слайд – титульный, предназначен для размещения названия презентации, имени докладчика и его контактной информации;
- на втором слайде необходимо разместить содержание презентации, а также краткое описание основных вопросов;
- все оставшиеся слайды имеют информативный характер.

Обычно подача информации осуществляется по плану: тезис – аргументация – вывод.

Рекомендации по созданию презентации:

1. Читательность (видимость из самых дальних уголков помещения и с различных устройств), текст должен быть набран 24-30-ым шрифтом.
2. Тщательно структурированная информация.
3. Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.
4. Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац.
5. Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.
6. Использовать табличные формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.
7. Графика должна органично дополнять текст.
8. Выступление с презентацией длится не более 10 минут.

## 5.3. Пример решения задачи

**Задача 1.** Определить выручку от реализации продукции, если объем производства продукции 800 шт., остатки нереализованной продукции на начало месяца 66 шт., на конец месяца - 45 шт. Цена за единицу изделия — 650 руб.

*Решение*

Определяется объем реализации продукции в натуральном выражении ( $O_n$ ):

$$O_n = O_{нп} + O_p - O_{нк},$$

где  $O_{нп}$  — остаток нереализованной продукции на начало периода, шт.;

$O_p$  — объем производства продукции, шт.;

$O_{нк}$  — остаток нереализованной продукции на конец периода, шт.

$$O_n = 66 + 800 - 45 = 821 \text{ шт.}$$

Определяется выручка от реализации ( $V_p$ ):

$$V_p = O_n * C,$$

где  $C$  — цена за единицу изделия, руб.

$$V_p = 821 * 650 = 533,65 \text{ тыс. руб.}$$

#### 1.4. Деловая игра

Формы деловой игры	Характеристика	Примеры деловых игр
Ролевая игра	Каждому предстоит сыграть индивидуальную роль, смоделировать ситуации. Роли нейтральны, не вызывают эмоций.	«Генеральный директор сети салонов красоты»

#### 1.5. Групповая дискуссия

1. Какова специфика отраслевой деятельности предприятий сервиса
2. В чем характерные особенности планирования сервисной деятельности
3. Какие основные цели деятельности организации предприятия сервиса
4. Какие направления сокращения деятельности производственного и экономического циклов существуют
5. Что такое основной капитал предприятия сервиса
6. Какие методы организации производственных процессов существуют
7. Какие существуют оценки системы и оплаты труда в производстве на предприятии сервиса
8. Перечислите особенности организации труда на предприятиях сервиса
9. Зачем нужен инвестиционный план
10. Какие принципы планирования деятельности предприятия сервиса существуют
11. Для чего нужна система производственных программ
12. Перечислите основные функциональные стратегии развития предприятий и дайте им характеристику
13. Составьте программу развития ателье по пошиву детской одежды
14. Назовите основы теории принятия проектно-плановых решений
15. Какие существуют современные подходы к определению качества продукции
16. Организация автоматизированного управления деятельностью предприятий сервиса
17. Какие существуют издержки создания запасов на предприятии сервиса
18. Назовите основные задачи маркетинга и конкурентные позиции организации на рынке

#### 1.6. Вопросы к зачету

1. Предмет и задачи дисциплины "Организация и планирование деятельности предприятий сервиса".
2. Понятия производства, организации деятельности, планирования и управления деятельностью.
3. Функции предприятия: хозяйственная, социальная и экономическая деятельность.
4. Состав производственного (бизнес) процесса.
5. Организационные типы деятельности предприятий сервиса.
6. Типовая структура предприятия сервиса.
7. Особенности отраслевой деятельности предприятия.
8. Определение производственного процесса предприятия сервиса.
9. Классификация бизнес-процессов.
10. Производственная операция. Классификация производственных операций.
11. Научные принципы организации деятельности предприятия сервиса.
12. Производственный и экономический цикл, их длительность и структура.

13. Направления сокращения длительности производственного и экономического циклов.
14. Виды движения предметов труда.
15. Организация производственного процесса предприятия сервиса.
16. Организация материально-технического обеспечения.
17. Организация энергетического хозяйства.
18. Организация транспортного хозяйства.
19. Организация контроля качества и сертификации услуг.
20. Организация и обеспечение рабочих мест.
21. Определение научной организации труда (НОТ).
22. Цель и задачи НОТ.
23. Нормирование труда на предприятии сервиса: функции норм труда, разновидности норм труда (норма времени, норма выработки, норма обслуживания, норма времени обслуживания, норма численности).
24. Нормативные материалы по труду.
25. Классификация затрат рабочего времени.
26. Структура затрат рабочего времени.
27. Методы изучения затрат рабочего времени: фотография рабочего времени, хронометраж.
28. Сущность и задачи планирования. Объекты планирования.
29. Формы планирования и виды планов: директивное и индикативное планирование; долгосрочное, среднесрочное и текущее планирование; стратегическое, тактическое и оперативно-календарное планирование.
30. Инвестиционный план.
31. Бизнес-план.
32. План инновационного развития.
33. Принципы планирования деятельности предприятий сервиса.
34. Методы разработки планов: балансовые, нормативные, математико-статистические.
35. Содержание, методы измерения и показатели программы развития предприятия сервиса.
36. Стоимостные показатели программы функционирования и развития.
37. Система производственных программ.
38. Разработка программы развития предприятия сервиса.
39. Цели и задачи управления деятельностью предприятия сервиса, требования, предъявляемые к целям.
40. Процесс управления деятельностью предприятий сервиса.
41. Функции управления.
42. Организационная структура управления. Виды организационных структур.
43. Основы теории принятия проектно-плановых решений.
44. Структура и взаимосвязь элементов системы управления деятельностью предприятий сервиса.
45. Информационное обеспечение системы управления.
46. Техническое и программное обеспечение системы управления.
47. Организация автоматизированного управления деятельностью предприятий сервиса.
48. Цели, функции и элементы маркетинга.
49. Процесс управления маркетингом.
50. Конкурентные позиции организации на рынке и задачи маркетинга.
51. Оценка рынков сбыта и возможностей конкурентов.
52. Доля предприятия на рынке.
53. Стратегическая ориентация маркетинга.
54. Базовые стратегии конкуренции.