

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра менеджмента

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н. Хайруллина М. В.
“ ____ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Организация и технология производства услуг

Образовательная программа: 38.03.02 Менеджмент, профиль: Менеджмент организации

Курс: 3, семестр : 6

Факультет бизнеса,

		Семестр
№	Вид деятельности	6
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	6
2	Всего часов	216
3	Всего занятий в контактной форме, час.	88
4	Лекции, час.	36
5	Практические занятия, час.	0
6	Лабораторные занятия, час.	36
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	36
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	14
10	Самостоятельная работа, час.	128
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)	КР
12	Вид аттестации	Э

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 38.03.02 Менеджмент

ФГОС введен в действие приказом №7 от 12.01.2016 г. , дата утверждения: 09.02.2016 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, вариативная

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 38.03.02 Менеджмент

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

КМ, протокол заседания кафедры №6 от 20.06.2017

Утверждена на совете факультета бизнеса, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

доцент, к.э.н. Нинштиль Е. Ю.

Заведующий кафедрой:

доцент, д.э.н. Борисова А. А.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Борисова А. А.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ОК.3 способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности; в части следующих результатов обучения:	
36. знать подходы к формированию производственных затрат на изготовление продукции (работ, услуг)	
Компетенция ФГОС: ОПК.6 владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций; в части следующих результатов обучения:	
314. знать основные производственные и бизнес-процессы, методологию их построения, в том числе на принципах бережливого производства	
32. знать понятие и классификацию услуг, видов деятельности, относящихся к непроизводственной сфере	
у5. уметь разрабатывать карты производственных и бизнес-процессов, потоков создания потребительской ценности	
Компетенция ФГОС: ПК.18 владение навыками бизнес-планирования создания и развития новых организаций (направлений деятельности, продуктов; в части следующих результатов обучения:	
34. знать основы технико-экономического планирования	
Компетенция ФГОС: ПК.3 владение навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности; в части следующих результатов обучения:	
37. знать стратегии и методы ценообразования на товары/услуги	
Компетенция ФГОС: ПК.9 способность оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли; в части следующих результатов обучения:	
35. знать стратегии и методы позиционирования и продвижения товаров/услуг, принципы организации и разработки комплекса маркетинга организации/предприятия	

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
<i>Организация и технология производства услуг</i>	
ОК.3.36 знать подходы к формированию производственных затрат на изготовление продукции (работ, услуг)	
1. знать подходы к формированию производственных затрат на изготовление продукции (работ, услуг)	Лекции; Лабораторные работы; Самостоятельная работа
ПК.3.37 знать стратегии и методы ценообразования на товары/услуги	
2. знать стратегии и методы ценообразования на товары/услуги	Лекции; Лабораторные работы; Самостоятельная работа
ОПК.6.314 знать основные производственные и бизнес-процессы, методологию их построения, в том числе на принципах бережливого производства	
3. знать основные производственные и бизнес-процессы, методологию их построения, в том числе на принципах бережливого производства	Лекции; Лабораторные работы; Самостоятельная работа
ОПК.6.32 знать понятие и классификацию услуг, видов деятельности, относящихся к непроизводственной сфере	
4. знать понятие и классификацию услуг, видов деятельности, относящихся к непроизводственной сфере	Лекции; Лабораторные работы; Самостоятельная работа
ОПК.6.у5 уметь разрабатывать карты производственных и бизнес-процессов, потоков создания потребительской ценности	
5. уметь разрабатывать карты производственных и бизнес-процессов, потоков создания потребительской ценности	Лекции; Лабораторные работы; Самостоятельная работа

ПК.9.35 знать стратегии и методы позиционирования и продвижения товаров/услуг, принципы организации и разработки комплекса маркетинга организации/предприятия	
6.знать стратегии и методы позиционирования и продвижения товаров/услуг, принципы организации и разработки комплекса маркетинга организации/предприятия	Лекции; Лабораторные работы; Самостоятельная работа
ПК.18.34 знать основы технико-экономического планирования	
7.знать основы технико-экономического планирования	Лекции; Лабораторные работы; Самостоятельная работа

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лекций	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 6				
Дидактическая единица: Организация предприятий сферы услуг				
1. Теоретические подходы к определению понятия услуга. Классификация услуг	0	2	4	Конспектирование лекций. Обсуждение дискуссионного вопроса
2. Организационно-правовые основы деятельности предприятия сферы услуг	0	4	3	Конспект лекций. Обсуждение дискуссионного вопроса.
3. Организация и управление процессом оказания услуги	0	4	5	Конспект лекций. Обсуждение дискуссионного вопроса.
4. Организация производства на предприятиях сферы услуг	0	4	3	Конспект лекций. Обсуждение дискуссионного вопроса
Дидактическая единица: Организация и технология производства услуг				
5. Организация маркетинга на предприятиях сферы услуг	0	4	3, 5	Конспект лекций. Обсуждение дискуссионного вопроса.
6. Технология и организация ценообразования на предприятиях сферы услуг.	0	4	2	Конспект лекций. Обсуждение дискуссионного вопроса.
7. Планирование объема производства и реализации услуг	0	4	1, 3, 5, 7	Конспект лекций. Обсуждение дискуссионного вопроса.
8. Технология и организация контроля качества услуг	0	4	6, 7	Конспект лекций. Обсуждение дискуссионного вопроса.
9. Организация обслуживания потребителей	0	4	1, 3, 4, 7	Конспект лекций. Обсуждение дискуссионного вопроса.
10. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы услуг	0	2	3, 5, 7	Конспект лекций. Обсуждение дискуссионного вопроса.

Таблица 3.2

Темы лабораторных работ	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 6				
Дидактическая единица: Организация предприятий сферы услуг				

1. Теоретические подходы к определению понятия услуга. Классификация услуг.	4	4	4	Участие в деловой игре "Разработка ключевых положений антикризисной программы"
2. Организационно-правовые основы деятельности организаций сферы услуг	4	4	1, 4	Участие в деловой игре "Разработка ключевых положений антикризисной программы"
3. Организация и управление процессом оказания услуги	4	4	1, 3	Выполнение задания в группах "Сформируйте структуру процесса оказания услуги и представьте ее в виде табличной формы (услуга берется, согласно ранее выбранной, задание выполняется в согласованных ранее группах)"
Дидактическая единица: Организация и технология производства услуг				
4. Организация производства на предприятиях сферы услуг	6	6	3	Выполнение задания в группах. В группах необходимо разработать бизнес-план предпринимательского проекта, по ранее выбранным видам услуг.
5. Организация маркетинга на предприятиях сферы услуг	4	4	2, 6	Написание эссе на тему "Какие существуют стратегии маркетинга? Проведите их сравнительную характеристику"
6. Организация ценообразования на предприятиях сферы услуг	4	4	3, 5	Выполнение задания в группах "Проанализировать среднерыночные цены на услуги. Каждая группа студентов проводит анализ рынка именно той отрасли услуг, которая была ими определена во второй лабораторной работе"
7. Организация обслуживания потребителей на предприятиях сферы услуг	6	6	3, 6, 7	Написание эссе на тему "Какова роль организации обслуживания потребителей в системе оказания услуги?"
8. Организация заработной платы на предприятиях сферы услуг	4	4	3, 4, 5, 7	Участие в деловой игре "Как? Зачем? Почему?" Цель проведения игры: закрепление теоретических знаний по организации оплаты труда на предприятии с учетом особенностей деятельности и состава работников предприятия сферы услуг.

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 6				
1	Курсовая работа	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	30	6
Подгтовка и написание теоретического раздела курсовой работы Подготовка и написание аналитического раздела курсовой работы : Ниншитель Е. Ю. Организация и технология производства услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Е. Ю. Ниншитель, О. А. Кислицына ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234324 . - Загл. с экрана.				
2	Подготовка к занятиям	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	80	4
Подгтовка докладов Анализ статистических данных на сайте gks.ru Подготовка лекций Подготовка к лабораторным работам : Ниншитель Е. Ю. Организация и технология производства услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Е. Ю. Ниншитель, О. А. Кислицына ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234324 . - Загл. с экрана.				
3	Подготовка к аттестации	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	18	4
Подготовка теоретических вопросов для прохождения аттестации Подгтовка и формирование в папку лабораторных работ : Ниншитель Е. Ю. Организация и технология производства услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Е. Ю. Ниншитель, О. А. Кислицына ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234324 . - Загл. с экрана.				

5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Деятельность	Информационно-коммуникационные технологии
Информирование	e-mail:zayacz@corp.nstu.ru
Консультирование	e-mail:zayacz@corp.nstu.ru
Контроль	e-mail:zayacz@corp.nstu.ru
Размещение учебных материалов	e-mail:zayacz@corp.nstu.ru

Таблица 5.2

Активные и интерактивные формы проведения занятий

№	Наименование активных форм	Коды формируемых компетенций
1	Дискуссия	ОПК.6; ПК.3; ПК.9;
Формируемые умения: з14. знать основные производственные и бизнес-процессы, методологию их построения, в том числе на принципах бережливого производства; з2. знать понятие и классификацию услуг, видов деятельности, относящихся к непроизводственной сфере; з5. знать стратегии и методы позиционирования и продвижения товаров/услуг, принципы организации и разработки комплекса маркетинга организации/предприятия; з7. знать стратегии и методы ценообразования на товары/услуги Краткое описание применения: Дискуссия используется с целью адаптирования теоретического материала на практике		
2	Кейс-стади	ОК.3; ОПК.6;
Формируемые умения: з14. знать основные производственные и бизнес-процессы, методологию их построения, в том числе на принципах бережливого производства; з2. знать понятие и классификацию услуг, видов деятельности, относящихся к непроизводственной сфере; з6. знать подходы к формированию производственных затрат на изготовление продукции (работ, услуг); у5. уметь разрабатывать карты производственных и бизнес-процессов, потоков создания потребительской ценности Краткое описание применения: Кейс-стади используется для закрепления теоретических навыков и формирования умения логически выстраивать процесс принятия управленческого решения		

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставять оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS.

Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Таблица 6.1

Оцениваемые виды деятельности обучающихся	Мин. балл	Максимальный балл
Семестр: 6		
<i>Лабораторная:</i>	50	60
Контролирующие материалы (список вопросов тесты) приводятся в "Ниншитель Е. Ю. Организация и технология производства услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Е. Ю. Ниншитель, О. А. Кислицына ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234324 . - Загл. с экрана."		
<i>Курсовая работа: Итого</i>	0	100
Контролирующие материалы приводятся в "Ниншитель Е. Ю. Организация и технология производства услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Е. Ю. Ниншитель, О. А. Кислицына ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234324 . - Загл. с экрана."		
<i>Экзамен:</i>	20	40
Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Ниншитель Е. Ю. Организация и технология производства услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Е. Ю. Ниншитель, О. А. Кислицына ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234324 . - Загл. с экрана."		

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля	
		Защита КП/КР	Экзамен
ОК.3	з6. знать подходы к формированию производственных затрат на изготовление продукции (работ, услуг)	+	+
ОПК.6	з14. знать основные производственные и бизнес-процессы, методологию их построения, в том числе на принципах бережливого производства	+	+
	з2. знать понятие и классификацию услуг, видов деятельности, относящихся к непромышленной сфере	+	+
	у5. уметь разрабатывать карты производственных и бизнес-процессов, потоков создания потребительской ценности	+	+
ПК.18	з4. знать основы технико-экономического планирования	+	
ПК.3	з7. знать стратегии и методы ценообразования на товары/услуги	+	+
ПК.9	з5. знать стратегии и методы позиционирования и продвижения товаров/услуг, принципы организации и разработки комплекса маркетинга организации/предприятия	+	+

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

7. Литература

Основная литература

1. Экономика и организация производства: Учеб. / Ю.И.Трещевский, Ю.В.Вертакова и др.; Под ред. Ю.И.Трещевского и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 381с.: 60х90 1/16 + (Доп. мат. znanium.com). - (Выс. обр.: Бакалавр.). (п) ISBN 978-5-16-006517-5, 500 экз. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=395618> - Загл. с экрана.
2. Агарков, А. П. Теория организации. Организация производства [Электронный ресурс] : Интегрированное учебное пособие / А. П. Агарков, Р. С. Голов, А. М. Голиков и др.; под общ. ред. А. П. Агаркова. - М.: Дашков и К, 2013. - 272 с. - ISBN 978-5-394-00551-0. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415506> - Загл. с экрана.

Дополнительная литература

1. Цопкало Л. А. Контроль качества продукции и услуг в общественном питании : учебное пособие : [для спец.260501.65 и 260800.62] / Л. А. Цопкало, Л. Н. Рождественская ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2012. - 228, [1] с. : ил., табл.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000178050

Интернет-ресурсы

1. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
2. Торгово-промышленная палата Российской Федерации [Электронный ресурс]. - Торгово-промышленная палата Российской Федерации, 2017. - Режим доступа : <http://www.tpprf.ru/>. - Загл. с экрана.
3. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
4. Центр статистического анализа [Электронный ресурс]. - BSL, 2012-2014. - Режим доступа : <http://statmethods.ru/>. - Загл. с экрана.

5. Моё дело [Электронный ресурс] : интернет-бухгалтерия для малого бизнеса. - 2009—2017. - Режим доступа : <http://www.moedelo.org>. - Загл. с экрана.
6. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : нормативно-правовая база. - 1997–2017. - Режим доступа : <http://www.consultant.ru>. - Загл. с экрана.
7. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
8. ЭБС "Znanium.com" : <http://znanium.com/>
9. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. Ниншитель Е. Ю. Организация и технология производства услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Е. Ю. Ниншитель, О. А. Кислицына ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234324. - Загл. с экрана.
2. Киселева М. М. Технология и организация производства продукции и услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / М. М. Киселева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000208803. - Загл. с экрана.

8.2 Специализированное программное обеспечение

- 1 Windows
- 2 Office

9. Материально-техническое обеспечение

Компьютерный класс

№	Наименование	Назначение
1	Компьютерный класс (Компьютеры объединены в локальную сеть с выходом в Internet)	Компьютеры объединены в локальную сеть с выходом в Internet

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Организация и технология производства услуг приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОК.3 способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности	36. знать подходы к формированию производственных затрат на изготовление продукции (работ, услуг)	Организационно-правовые основы деятельности организаций сферы услуг Организация и управление процессом оказания услуги Организация обслуживания потребителей Планирование объема производства и реализации услуг	Курсовая работа, вопросы 1-22, 56-68	Экзамен, вопросы 1-22, 56-68
ОПК.6 владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций	32. знать понятие и классификацию услуг, видов деятельности, относящихся к непроизводственной сфере	Теоретические подходы к определению понятия услуга. Классификация услуг Теоретические подходы к определению понятия услуга. Классификация услуг.	Курсовая работа, вопросы 1-22	Экзамен, вопросы 1-22
ОПК.6	314. знать основные производственные и бизнес-процессы, методологию их построения, в том числе на принципах бережливого производства	Организация заработной платы на предприятиях сферы услуг Организация и управление процессом оказания услуги Организация обслуживания потребителей Организация обслуживания потребителей на предприятиях сферы услуг Организация производства на предприятиях сферы услуг	Курсовая работа, вопросы 23-78	Экзамен, вопросы 23-78
ОПК.6	у5. уметь разрабатывать карты производственных и бизнес-процессов, потоков создания потребительской ценности	Организация заработной платы на предприятиях сферы услуг Организация и управление процессом оказания услуги Организация ценообразования на предприятиях сферы услуг	Курсовая работа, вопросы 49-78	Экзамен, вопросы 49-78
ПК.18/П владение навыками бизнес-планирования создания и развития новых организаций (направлений деятельности, продуктов)	34. знать основы технико-экономического планирования	Планирование объема производства и реализации услуг	Курсовая работа, вопросы 42-47	Экзамен, вопросы 42-47
ПК.3/ОУ владение навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на	37. знать стратегии и методы ценообразования на товары/услуги	Организация маркетинга на предприятиях сферы услуг Технология и организация ценообразования на предприятиях сферы услуг.	Курсовая работа, вопросы 43-50	Экзамен, вопросы 43-50

обеспечение конкурентоспособности				
ПК.9/ИА способность оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли	35. знать стратегии и методы позиционирования и продвижения товаров/услуг, принципы организации и разработки комплекса маркетинга организации/предприятия	Организация маркетинга на предприятиях сферы услуг Организация обслуживания потребителей на предприятиях сферы услуг Технология и организация контроля качества услуг	Курсовая работа, вопросы 28-50	Экзамен, вопросы 28-50

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Итоговая аттестация по дисциплине проводится в 6 семестре - в форме экзамена, который направлен на оценку сформированности компетенций ОК.3, ОПК.6, ПК.18/П, ПК.3/ОУ, ПК.9/ИА.

Экзамен проводится в письменной форме по билетам. Билет формируется по следующему правилу: первый вопрос выбирается из диапазона вопросов 1-15, второй вопрос из диапазона вопросов 16-30 (список вопросов приведен ниже). В ходе экзамена преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 6 семестре обязательным этапом текущей аттестации является курсовая работа. Требования к выполнению курсовой работы, состав и правила оценки сформулированы в паспорте курсовой работы.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе учебной дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОК.3, ОПК.6, ПК.18/П, ПК.3/ОУ, ПК.9/ИА, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно,

большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Вопросы к экзамену

1. Сущность понятия «услуга»
2. Классификация услуг
3. Организационно-правовые формы предприятий сферы услуг
4. Этапы регистрации и ликвидации ИП.
5. Этапы регистрации и ликвидации юридических лиц
6. Специализация и кооперирование, как формы организации производственного процесса
7. Структура процесса оказания услуги
8. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени
9. Предприятие сферы услуг как производственная система
10. Особенности производства в сфере услуг
11. Типы и методы организации выполнения услуг
12. Показатели оценки уровня организации основного производства
13. Характеристика и показатели маркетинга
14. Структура и порядок разработки плана маркетинга
15. Особенности ценообразования в сфере услуг
16. Виды и классификация цен в сфере услуг
17. Планирование издержек производства услуг (себестоимости)
18. Калькулирование себестоимости услуг
19. Структура и порядок разработки плана реализации услуг
20. Производственная мощность предприятия сферы услуг
21. Основные средства предприятия сферы услуг
- 22.оборотные средства предприятия сферы услуг
23. Понятие и показатели качества услуг.
24. Факторы, формирующие качество услуг.
25. Задачи и формы организации контроля качества услуг.
26. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.
27. Основы организации обслуживания потребителя.
28. Формы обслуживания потребителя
29. Методика оценки качества обслуживания в сфере услуг
30. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы услуг

Паспорт экзамена

по дисциплине «Организация и технология производства услуг», 6 семестр

1. Методика оценки

Экзамен проводится в письменной форме по билетам. Билет формируется по следующему правилу: первый вопрос выбирается из диапазона вопросов 1-15, второй вопрос из диапазона вопросов 16-30 (список вопросов приведен ниже). В ходе экзамена преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

Форма экзаменационного билета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет ФБ

Билет № _____

к экзамену по дисциплине «Организация и технология производства услуг»

1. Вопрос 1. Какова структура процесса оказания услуг?
2. Вопрос 2. Какие формы обслуживания используются на предприятиях сферы услуг?

Утверждаю: зав. кафедрой _____ должность, ФИО
(подпись) (дата)

2. Критерии оценки

- Ответ на экзаменационный билет считается **неудовлетворительным**, если бессистемное выделение случайных признаков изученного; неумение производить простейшие операции анализа и синтеза; делать обобщения, выводы оценка составляет *25-49 баллов*.
- Ответ на экзаменационный билет засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает определение основных понятий, может показать причинно-следственные связи явлений, при решении задачи допускает непринципиальные ошибки, например, вычислительные, оценка составляет *50-72 баллов*.
- Ответ на экзаменационный билет засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы формулирует основные понятия, законы, дает характеристику процессов, явлений, проводит анализ причин, условий, может представить качественные характеристики процессов, не допускает ошибок при решении задачи, оценка составляет *73-86 баллов*.
- Ответ на экзаменационный билет засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на вопросы проводит сравнительный анализ подходов, проводит комплексный анализ, выявляет проблемы, предлагает механизмы решения, способен представить количественные характеристики определенных процессов, приводит конкретные примеры из практики, не допускает ошибок и способен обосновать выбор метода решения задачи, оценка составляет *87-100 баллов*.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине экзаменационные баллы учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Вопросы к экзамену по дисциплине «Организация и технология производства услуг»

1. Сущность понятия «услуга»
2. Классификация услуг
3. Организационно-правовые формы предприятий сферы услуг
4. Этапы регистрации и ликвидации ИП.
5. Этапы регистрации и ликвидации юридических лиц
6. Специализация и кооперирование, как формы организации производственного процесса
7. Структура процесса оказания услуги
8. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени
9. Предприятие сферы услуг как производственная система
10. Особенности производства в сфере услуг
11. Типы и методы организации выполнения услуг
12. Показатели оценки уровня организации основного производства
13. Характеристика и показатели маркетинга
14. Структура и порядок разработки плана маркетинга
15. Особенности ценообразования в сфере услуг
16. Виды и классификация цен в сфере услуг
17. Планирование издержек производства услуг (себестоимости)
18. Калькулирование себестоимости услуг
19. Структура и порядок разработки плана реализации услуг
20. Производственная мощность предприятия сферы услуг
21. Основные средства предприятия сферы услуг
22. Оборотные средства предприятия сферы услуг
23. Понятие и показатели качества услуг.
24. Факторы, формирующие качество услуг.
25. Задачи и формы организации контроля качества услуг.
26. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.
27. Основы организации обслуживания потребителя.
28. Формы обслуживания потребителя
29. Методика оценки качества обслуживания в сфере услуг
30. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы услуг

Паспорт курсовой работы

по дисциплине «Организация и технология производства услуг», 6 семестр

1. Методика оценки.

Структура курсовой работы

Наиболее ответственная часть курсовой работы – это литературное, научное изложение результатов исследования. К ее написанию следует приступить сразу после изучения основных литературных источников, сбора и обработки необходимого фактического материала.

Структура курсовой работы включает:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основную часть в порядке разделов;
- заключение (выводы и предложения);
- список использованных источников;
- приложения (при необходимости).

Титульный лист заполняется по установленному образцу (Приложение 1).

В содержании последовательно указываются наименования структурных элементов курсовой работы: введение, названия разделов и подразделов, заключение, список использованных источников, приложения с указанием номера страницы, с которой начинается раздел.

Во введении следует дать оценку современного состояния решаемой проблемы, обосновать актуальность темы, указать цель и задачи написания работы, очертить границы исследования и временной период, объем фактических материалов, положенных в основу курсовых работ, степень их достаточности для того, чтобы сделать соответствующие выводы и рекомендации. Если работа обсуждалась предварительно в каких-то инстанциях, то об этом надо кратко написать.

Обычно уже по введению складывается первое впечатление о курсовой работе, и поэтому оно должно быть безукоризненным.

Первый раздел – теоретический. Он содержит теоретические подходы, аспекты исследуемых вопросов: понятия и определения, сущность управленческих и экономических категорий и их значение в воспроизводственном и управленческом процессе; существующие взгляды на то или иное явление отечественных и зарубежных авторов. При этом обучающийся должен высказать свою точку зрения, свой взгляд по отдельным теоретическим аспектам исследуемой проблемы. Здесь допустим небольшой исторический обзор по литературным источникам, краткий обзор передового опыта на основе изучения монографических работ и публикаций в периодической печати. Можно систематизировать, классифицировать, алгоритмизировать подходы, методы, пути решения поставленных задач.

Второй раздел курсовой работы носит методический и аналитический характер. В нем излагаются существующие методические подходы к исследованию процессов и явлений; современные методики управленческой деятельности; приемы исследования управленческих процессов; факторов характеризующих внешнюю и внутреннюю среду организации для принятия управленческих решений. При этом возможны два варианта изложения:

- изложение, обобщение существующих подходов и методик сбора, анализа, расчетов показателей, их планирования, учета и оценки в процессе менеджмента;
- изложение методики с примерами и расчетами, основанными на цифровом материале исследуемой организации, предварительно обработанном, систематизированном для анализа и целей планирования, хозяйствования и контроля.

В начале этого раздела рекомендуется дать характеристику социально-экономических (маркетинговых) условий, ресурсной базы и основных показателей деятельности исследуемой организации. Можно представить информацию в форме «Паспорта организации» с описанием ее организационной структуры или управленческой структуры.

Третий раздел – практический. Он может быть посвящен либо разработке отдельных функций организации, либо поиску резервов и путей совершенствования соответствующих сторон управления деятельностью организации, основываясь на результатах анализа фактических данных и методических подходах, экспериментальных результатов исследования, изложенных во втором разделе.

Это наиболее важный для защиты курсовой работы раздел. Все аналитические выводы, расчеты должны иметь убедительные обоснования, а таблицы и графики – достаточные комментарии. Особо ценно, когда студент дает собственные рекомендации по совершенствованию управленческой деятельности исследуемой организации, что является результатом изучения и обобщения сложившейся экономической или управленческой практики.

Представляется научная и исследовательская информация, раскрывающая знания, умения и компетенции обучающегося по конкретным вопросам современного менеджмента в сфере принятия управленческих решений.

В конце каждого раздела студент дает краткие выводы по данному разделу. В выводах обобщается материал раздела, например, «Таким образом, в разделе систематизированы современные методы экономического анализа, предложенные автором (Ф.И.О. автора методики), которые позволили разработать алгоритм расчета экономической эффективности внедряемых мероприятий. Также в разделе проведены расчеты тарифов на услуги ... и т.п.»

Заключение. Главная задача этого раздела – подведение итогов всей курсовой работы, поэтому здесь, как правило, не приводятся ни новые фактические данные, ни новые теоретические положения, о которых говорилось в основной части работы, а лишь общие выводы и рекомендации (сделанные ранее по каждому разделу и подразделу автором курсовой работы).

Обязательно указывается то, что поставленная цель и задачи курсовой работы выполнены. Также отмечается то, что результаты проведенного самостоятельного исследования подтверждают освоения конкретных профессиональных компетенций (описать подробно приемы деятельности).

В целом, в заключении по курсовой работе следует показать сущность новизны, практическое значение выполненной работы. Особое значение при этом имеет конкретность рекомендаций и их обоснованность. Конкретность предполагает разработку таких предложений, которые, безусловно, вытекают из характера работы и тесно связаны с фактами и данными, установленными в работе. При этом лучше использовать выводы, сделанные в конце каждого подраздела и раздела.

Выводы, предложения и рекомендации должны быть привязаны к определенным условиям места и времени. Следует исключить общие формулировки, не имеющие конкретного характера. При оформлении курсовой работы следует помнить то, что изложение текста работы должно быть кратким и научным.

Список использованных источников. Неотъемлемой частью любой опубликованной и неопубликованной научной и академической работы, включая курсовую работу, является: библиографический список источников литературы.

Приложения располагаются в структуре курсовой работы вслед за списком использованных источников.

В приложения следует включать вспомогательный материал, необходимый для полноты курсовой работы:

- таблицы вспомогательных данных;
- промежуточные математические доказательства;
- формулы и расчеты;
- инструкции и методики;
- иллюстрации вспомогательного характера;
- акты внедрения результатов исследования.

Каждое приложение следует начинать с нового листа с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение», написанного прописными буквами. Каждое приложение должно иметь содержательный заголовок. Если в работе больше одного приложения, их нумеруют последовательно арабскими цифрами (без знака N). Например: Приложение 1, Приложение 2 и т.д.

Общие рекомендации по написанию курсовой работы

Существуют разные подходы к литературному оформлению курсовой работы. Одни студенты сначала пишут черновик, делая наброски своих мыслей, а потом занимаются «оформлением» написанного. Другие стремятся сразу же в процессе написания добиться хорошего стилистического и языкового оформления излагаемых мыслей. В любом из вышеуказанных случаев литературное оформление курсовой работы - процесс весьма кропотливый, требующий большой сосредоточенности, времени и напряженного труда.

Глубоко ошибается тот, кто полагает, что главное – собрать и продумать материал, а словесное оформление работы – это не важно. Высокого стилистического и вербального совершенства можно достичь только в результате многократных исправлений, сокращений и переписываний первоначально составленного текста. Текст должен быть оформлен с использования научного стиля описания работы.

Написание работы следует начинать, как правило, не с введения, а с основных разделов, поскольку их содержание позволяет позднее более точно, правильно сформулировать введение.

При выполнении курсовой работы не обязательно соблюдать очередность разделов содержания. Обычно материалы, необходимые для написания, оформляются не все сразу. Можно работать вначале над теми разделами, которые в наибольшей мере обеспечены материалами, и автор вполне ясно представляет последовательность изложения и конечные результаты. Лучше работать в соответствии с планом-графиком работы.

Основные требования в любой рукописи – это простота, четкость и сжатость изложения, выразительность языка. Изложение материала должно быть лаконичным и вместе с тем полным. Желательно избегать частого повторения одинаковых слов, словосочетаний и оборотов. Это требование особенно важно соблюдать в тексте на одной или соседних страницах.

Каждый лист курсовой работы делится на абзацы. Абзацами выделяются обособленные по смыслу части изложения. В каждом должны содержаться положения, тесно связанные единством мысли, с темой курсовой работы и разделов.

При написании любой научной работы нельзя допускать произвольных сокращений слов, словосочетаний, кроме общепринятых «и т.д., и т.п., и др.», которые чаще всего употребляются после перечислений.

В процессе работы над темой желательно чаще консультироваться у преподавателя. Это поможет избежать ошибок, неправильных выводов и т.п.

Готовые разделы курсовой работы необходимо представлять на проверку преподавателю, учитывать его замечания при доработке или переработке. После проверки чернового варианта всей курсовой работы приступают к окончательному ее оформлению с соблюдением установленных правил и стандартов.

Требования к оформлению текста курсовой работы

Ко всем видам академических работ, в том числе и курсовой работы, предъявляются единые требования к оформлению текстовой части, таблиц, иллюстраций и других структурных элементов. Эти требования содержатся в ряде ГОСТов, основные из них:

- ГОСТ 2.105-95 ЕСКД. Общие требования к текстовым документам.
- ГОСТ 2.301-68* ЕСКД. Форматы.
- ГОСТ 7.32-2001 СИБИД. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления.

Студенты выполняют курсовую работу только на компьютере с использованием текстового редактора Word для Windows.

При оформлении работы машинописным способом или набором на компьютере плотность текста должна быть не менее 28 строк через 1,5 междустрочных интервала. Размер шрифта 14 (Times New Roman). Абзацный отступ 1,25. Параметры страницы: поля сверху- 2, снизу-2, слева-3, справа-1,5. Общий объем курсовой работы в пределах 30-40 страниц.

Страницы текста, иллюстрации, таблицы и распечатки на компьютере должны соответствовать формату А4 и включаться в общую нумерацию. Допускается представлять таблицы и распечатки на принтере на листах формата А3.

Автору следует заранее разметить в рукописи красные строки, указать, какие слова, подзаголовки, предложения следует выделить жирным шрифтом, курсивом или подчеркнуть; обратить внимание на правильное обозначение знаков, шифров, формул, выправить неразборчиво написанные места.

Текст основной части курсовой работы в соответствии с планом делится на разделы и подразделы.

Введение, первый раздел, заключение, список литературы следует начинать с новой страницы. Заголовки разделов размещаются на листе симметрично тексту прописными буквами без отступления от верхней границы страницы. При этом слово «раздел» перед ее номером не пишется.

Заголовки разделов пишутся с абзаца строчными буквами (кроме первой прописной). При этом все заголовки в рукописных работах выполняются только тем цветом, каким написана вся работа. Это же требование предъявляется и в случае внесения в текст пропущенных букв, слов, исправлений.

Расстояние между заголовками и текстом должно быть равно одному междустрочному интервалу, т.е. пустой строке. Переносы слов в заголовках и подчеркивание их не допускаются. Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

Расстояние между последней строкой и последующим заголовком таблицы или диаграммы, а также между последней строкой таблицы и последующим текстом должно быть в интервал, который имеется между строками текста работы.

Нельзя допускать разрыва заголовков разделов, таблиц с текстом, т.е. помещать заголовки внизу одной страницы, а следующий за ним текст или таблицу на другой. Нежелательно также разрывать таблицу. Междустрочный интервал в таблицах при большом объеме допустимо уменьшать до 1,0, а шрифт до 12.

Требования к оформлению ссылок

Ссылки в курсовой работе, являясь обязательным элементом, сообщают точные сведения об использованных автором литературных источниках. При этом ссылками сопровождаются не только цитаты и законодательные акты, но и цифровой материал, заимствованный из статсборников, учебников и монографической литературы.

Использование ссылок свидетельствует о глубоком изучении вопроса, а также о научной добросовестности студента. В соответствии с ГОСТом по оформлению ссылок на литературные источники рекомендуется в тексте указывать в квадратных скобках порядковый номер источника по списку использованной литературы и страницу источника. Например [10, с.35]. Приведенная формула ссылок очень удобна, так как позволяет уйти от повторения названий источников при многократном их использовании. Если студент рассматривает принципиальные положения тех или иных авторов в свободном изложении, то в скобках достаточно указать номер источника по списку использованной литературы без указания номера страницы.

Требования к оформлению таблиц

Цифровой материал должен оформляться в виде таблиц. Каждая таблица имеет содержательный заголовок. Слово «Таблица» и заголовок начинают с прописной буквы. Заголовок не подчеркивают. Надпись «Таблица» с указанием номера таблицы помещают слева без абзацного отступа, затем ставится тире и размещается соответствующий заголовок таблицы. Если заголовок таблицы не входит на одну строку, то его продолжение располагается на уровне первой буквы наименования таблицы. Пример оформления заголовка таблицы представлен в таблице 1.

Таблица 5.1 – Данные о продажах

№ п/п	Наименование номенклатурной позиции товара	Объем продаж	
1.			

Заголовки граф таблиц должны начинаться с прописных букв, подзаголовки – со строчных, если они составляют одно предложение с заголовками, и с прописных, если они самостоятельные.

Высота строк должна быть не менее 8 мм. Таблицу размещают после первого упоминания о ней в тексте таким образом, чтобы ее можно было читать без поворота курсовой работы или с поворотом по часовой стрелке. Таблицу с большим количеством строк допускается переносить на другой лист. Таблицу с большим количеством граф допускается делить на части и помещать одну часть под другой в пределах одной страницы.

Если повторяющийся в графе таблицы текст состоит из одного слова, его допускается заменять кавычками; если из двух и более слов, то при первом повторении его заменяют словами «то же», а далее – кавычками. Ставить кавычки вместо повторяющихся цифр, знаков, математических символов не допускается. Если цифровые или иные данные в какой-либо строке таблицы не приводят, то в ней ставят прочерк.

При ссылке на таблицу указывают ее полный номер и слово «Таблица» пишут в сокращенном виде, например: (см. табл. 1.2).

Требования к оформлению уравнений и формул

Уравнения и формулы следует выделять из текста свободными строками. Выше и ниже каждой формулы должно быть оставлено не менее одной свободой строки. Если уравнение не умещается в одну строку, оно должно быть перенесено после знака равенства (=) или после знаков плюс (+), минус (-), умножения (*) и деления (:).

Пояснение значений символов и числовых коэффициентов следует приводить непосредственно под формулой в той же последовательности, в которых они даны в формуле. Значение каждого символа и числового коэффициента следует давать с новой строки. Первую строку объяснения начинают со слова «где» без двоеточия.

Требования к нумерации страниц, разделов, таблиц и иллюстраций

Страницы курсовой работы нумеруются арабскими цифрами. Нумерация страниц должна быть сквозной от титульного листа до последней страницы. На титульном листе номер не ставят, на последующих страницах номер проставляется в правом верхнем углу.

Рисунки и таблицы, которые располагаются в работе на отдельных страницах, необходимо включать в общую нумерацию.

Разделы должны иметь порядковую нумерацию в пределах всей работы и обозначаться арабскими цифрами с точкой в конце. Введение и заключение не нумеруются.

Подразделы в пределах каждого раздела нумеруются арабскими цифрами. Номер подраздела состоит из номера раздела и номера подраздела, разделенных точкой. В конце номера подраздела точка не ставится, например: «1.3» - третий подраздел первого раздела.

Цифра, указывающая номер подраздела, не должна выступать за границу абзаца.

Все иллюстрации, графики, диаграммы обозначаются словом «Рисунок» и нумеруются последовательно арабскими цифрами в пределах раздела, за исключением иллюстраций, приведенных в приложении. Номер рисунка должен состоять из номера раздела и порядкового номера рисунка, разделенных точкой.

Например, Рисунок 2.9 (девятый рисунок второго раздела). При ссылке на рисунок следует указывать его полный номер, например «см. рисунок 2.9». Рисунки размещают сразу после ссылки на них в тексте работы. Они должны быть расположены так, чтобы их было удобно рассматривать без поворота работы или с поворотом по часовой стрелке. Каждый рисунок сопровождается содержательной подписью, которая пишется в одну строчку с номером. Надпись «Рисунок» с указанием номера рисунка помещают по центру строки, затем ставится тире и размещается соответствующий заголовок рисунка. Заголовки рисунков должны начинаться с прописных букв (см. рисунок 7.1).

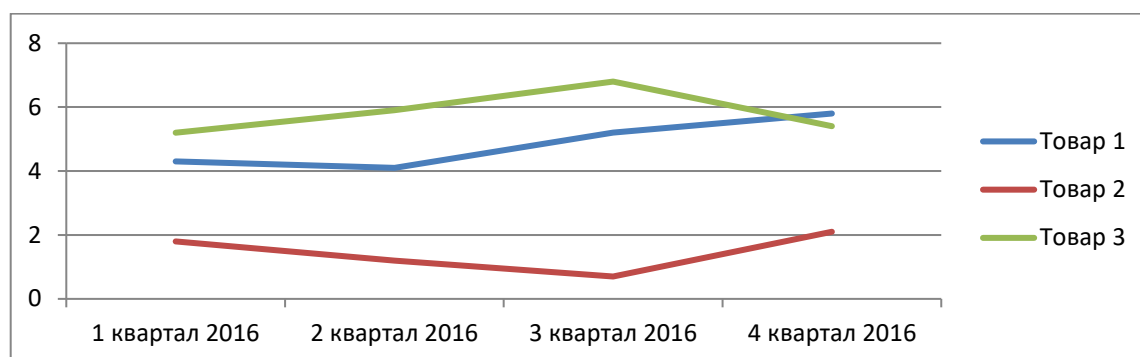


Рисунок 7.1 – Динамика продаж, млн. руб.

Таблицы нумеруют последовательно арабскими цифрами (за исключением таблиц, приведенных в приложении) в пределах раздела. Номер таблицы должен состоять из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой, например: Таблица 1.2. Если в работе одна таблица, ее не нумеруют и слово «Таблица» не пишут. При переносе части таблицы на другой лист (страницу) слово «Таблица» и ее номер указывают один раз над первой частью таблицы, над другими частями пишут слово «Продолжение», указывая номер таблицы, например: «Продолжение табл. 1.2».

Формулы в курсовой работе (если их больше одной) нумеруют арабскими цифрами в пределах раздела. Номер формулы состоит из номера раздела и порядкового номера формулы в разделе, разделенных точкой. Номер указывают с правой стороны листа на уровне формулы в круглых скобках или ограничивая косыми линиями, например: (3.1) или /3.1/ (первая формула третьего раздела).

Требования к оформлению списка использованных источников

Список использованных источников начинают с записываемого без нумерации заголовка «Список использованных источников».

В список включают сведения обо всех использованных в материалах работы, выпущенных официально, зарегистрированных литературных источников: монографиях, отдельных статьях (из сборников, журналов), сборниках научных трудов, научно-технических отчётах, проектно-технических документах, авторских свидетельствах, патентах. Кроме того, включают сведения об источниках, извлечённых из информационно-справочных систем и глобальной сети Интернет.

Сведения группируют в выбранной последовательности, создавая пронумерованный список. Литературные источники нумеруют арабскими цифрами с точкой, начиная с номера «1.»

Применяют один из трех способов группировки списка литературы:

- алфавитный;
- систематический;
- по порядку упоминания в тексте.

При алфавитном способе группировки сведения об источниках располагают и нумеруют в последовательности размещения в алфавите первых букв в фамилиях авторов или в названиях литературных источников (если библиографическое описание не по фамилиям авторов). При наличии авторов-однофамильцев сведения об их произведениях располагают и нумеруют в последовательности размещения в алфавите букв или инициалов этих авторов. Алфавитный способ группировки используют при небольших списках литературных источников.

При систематическом способе группировки сведения о литературных источниках систематизируют в информационные блоки по отдельным отраслям знаний, соблюдая в пределах каждого блока алфавитный способ группировки. Нумерацию литературных источников выполняют сквозной по всему списку. Систематический способ используют в тех случаях, когда перечень литературных источников весьма значителен и может быть разбит на несколько блоков по соответствующим отраслям знаний.

Список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ. Государственные стандарты, регламентирующие библиографическое описание:

ГОСТ 7.1-2003. Библиографическая запись. Библиографическое описание документа. Общие требования и правила составления;

ГОСТ 7.80-2000. Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления;

ГОСТ 7.82-2001. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов;

ГОСТ Р 7.0.12-2011. Библиографическая запись. Сокращение слов на русском языке. Общие требования и правила.

ГОСТ 7.11-2004. Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на иностранных европейских языках.

Примеры библиографических описаний представлены в Приложении 2.

2. Критерии оценки.

- работа считается **не выполненной**, если уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.. Оценка составляет **0-49** баллов.

- работа считается выполненной **на пороговом** уровне, если уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками. Оценка составляет **50-72** баллов.

- работа считается выполненной **на базовом** уровне, если уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки. Оценка составляет **73-86** баллов.

- работа считается выполненной **на продвинутом** уровне, если уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному. Оценка составляет **87-100** баллов.

3. Шкала оценки.

В общей оценке по дисциплине баллы за работы учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Примерный перечень тем курсового проекта (работы).

1. Производственная структура предприятия сферы услуг и пути ее совершенствования
2. Организация управления предприятием сферы услуг
3. Организация управления качеством услуг на предприятии
4. Организация управления качеством обслуживания на предприятии
5. Организация обеспечения конкурентоспособности предприятия сферы услуг
6. Организация производственного процесса на предприятии сферы услуг
7. Организация обслуживания на предприятиях сферы услуг
8. Основы организации заработной платы на предприятии сферы услуг
9. Планирование объема производства и реализации услуг на предприятии
10. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда на предприятии сферы услуг
11. Ценообразование на предприятии сферы услуг

5. Перечень вопросов к защите курсового проекта (работы).

1. Дайте определение понятие «услуга»
2. Какие зарубежные авторы изучали понятие «услуга»?

3. Какие отечественные авторы изучали понятие «услуга»?
4. По каким классификационным признакам делятся услуги?
5. Перечислите классификаторы отраслей и видов услуг. Поясните расхождения.
6. Какие организационно-правовые формы предприятий существуют?
7. Приведите их сравнительную характеристику.
8. Перечислите этапы регистрации ИП.
9. Перечислите этапы регистрации ООО.
10. Какова процедура реорганизации ООО?
11. Какова процедура ликвидации ИП?
12. Какова процедура ликвидации ООО?
13. В какую службу необходимо сдавать документы при регистрации предприятия?
14. Могут ли несовершеннолетние лица регистрировать предприятия?
15. Могут ли иностранные граждане регистрировать предприятия?
16. Кто может выступать учредителем при регистрации ООО?
17. Какие документы необходимо собрать учредителям Общества перед регистрацией?
18. Что такое производственный процесс?
19. Какова структура производственного процесса?
20. Что включают в себя понятия «технологический процесс», вспомогательный процесс»?
21. Каковы принципы рациональной организации производственных процессов?
22. Какова структура процесса оказания услуг?
23. Что такое специализация производства?
24. Какие формы специализации используют предприятия сферы сервиса?
25. Какие формы внутрипроизводственного кооперирования используются предприятиями сферы сервиса?
26. По каким признакам можно классифицировать производственные бригады?
27. Что означает размещение производственного процесса во времени?
28. Что такое длительность производственного цикла?
29. Что такое время оказания услуг?
30. Какова структура длительности производственного цикла?
31. Какие факторы влияют на время оказания услуг?
32. Каковы пути сокращения длительности производственного цикла?
33. Каковы пути сокращения времени оказания услуг?
34. Дайте определение понятию «производственная система».
35. Какие ресурсы характеризуют состав производственной системы?
36. Перечислите факторы, определяющие модель экономического потенциала предприятия сферы услуг.
37. Какими производственными характеристиками обладает сфера услуг?
38. Каким образом происходит участие покупателя в процессе оказания услуги?
39. Перечислите типы сервисных систем.
40. Какие технологии предоставления услуг существуют? Прокомментируйте их.
41. Какие методы и типы предоставления услуг существуют? Охарактеризуйте их.
42. Какие используются показатели оценки организации основного производства?
43. Определите и прокомментируйте цель и задачи маркетинга в сфере услуг.
44. Какие существуют стратегии маркетинга? Проведите их сравнительную характеристику.
45. Какова структура плана маркетинга?
46. Перечислите показатели, относящиеся к системе плана маркетинга.
47. Как рассчитывается эффективность мероприятий, предусмотренных маркетинговым планом?
48. Перечислите особенности ценообразования в сфере услуг.
49. Какая классификация цен существует? Приведите примеры.
50. Какова структура цены?
51. Охарактеризуйте термины «основные затраты» и «накладные затраты».
52. Охарактеризуйте термины «переменные затраты» и «основные затраты».
53. Для чего необходимо проводить калькулирование себестоимости услуг?
54. Какова структура калькуляционных статей затрат?
55. Какова цель составления сметы затрат? Из каких элементов она состоит?

56. Какова роль организации обслуживания потребителей в системе оказания услуги?
57. Какие факторы влияют на организацию обслуживания потребителей?
58. Каковы требования, предъявляемые потребителем к услуге?
59. Каковы принципы рационального размещения предприятий сферы сервиса?
60. Какими показателями можно охарактеризовать уровень организации обслуживания клиентов?
61. Как классифицируются виды выполняемых услуг?
62. Что характеризует отраслевая группа услуг?
63. Что понимается под формой обслуживания клиента?
64. Какие формы обслуживания используются на предприятиях сферы услуг?
65. По каким признакам классифицируются формы обслуживания населения?
66. Какие существуют методы оценки качества обслуживания?
67. В чем суть понятия «качество труда»?
68. Какие характеристики используются для оценки качества труда?
69. На каких принципах строится организация оплаты труда?
70. Какие методы регулирования заработной платы работников используются в условиях рыночных отношений?
71. На каких условиях осуществляется регулирование оплаты труда?
72. Что такое тарифная система и какова ее роль в организации заработной платы?
73. Какие формы и системы оплаты труда используются в настоящее время?
74. Что такое смешанная форма оплаты труда?
75. В чем особенности премирования как одной из форм стимулирования труда?
76. Какие элементы включаются в состав системы премирования?
77. Какие виды надбавок используются на предприятиях сферы услуг?
78. В чем смысл системы «плавающих окладов» для оплаты труда руководителей и специалистов предприятий?

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра менеджмента

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине: «Организация и технология производства услуг»

Название курсовой работы

Выполнил:

Студент: Фамилия, инициалы

Группа: шифр группы

Дата:

Проверил:

Преподаватель: Фамилия, инициалы

Отметка о защите:

Количество баллов:

Дата:

Новосибирск 2017

Примеры библиографических описаний

Официально-документальные материалы

Конституция Российской Федерации. – М. : Приор, 2001. – 32 с.

Об охране окружающей среды: закон Российской Федерации.–М.: Республика, 1992. – 64 с.

Об охране атмосферного воздуха: федеральный закон Российской Федерации // Рос. газ. – 1999. – 13 мая. – С. 4-5.

О ввозе в Российскую Федерацию и вывозе из нее лекарственных средств и фармацевтических субстанций : постановление Правительства РФ // Собр. законодательства РФ. – 1999. - № 1 (4 янв.). – Ст. 190.

О допуске к осуществлению медицинской деятельности : письмо Минздрава от 30.01.2001 г. № 2510/714-01-32 // Нормативные документы по аттестации, сертификации, повышению квалификации среднего медперсонала / В. И. Евплов, О. В. Курбатова ; под ред. О. А. Кудинова. – Ростов н/Д, 2003. – С. 250-251.

Об утверждении перечня минимума необходимых работ (услуг) на период проведения забастовки в организациях здравоохранения : приказ

Минздрава от 25.07.2003 г. № 326 // Бюл. М-ва труда и соц. развития Российской Федерации. – 2003. – № 9. – С. 50-51.

Книги. Один автор

Никулин Б. А. Оценка и коррекция иммунного статуса : рук. / Б. А. Никулин. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2008. - 348 с.

Турнер Д. Ролевые игры : практ. рук.: пер. с англ. / Д. Турнер. – СПб.: Питер, 2002. – 352 с.

Казьмин В. Д. Справочник домашнего врача. В 3 ч. Ч 2. Детские болезни / В. Д. Казьмин. – М.: АСТ : Астрель, 2002. – 503 с.

Fawcett D. W. A textbook of histology / D. W. Fawcett ; ed. by V. Vilson. – 12th ed. – New York ; London : Chapman & Hall, 1994. – 443 p.

Книги. Два автора

Лесняк О. М. Остеоартрит : рук. для врачей / О. М. Лесняк, П. С. Пухтинская. - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2008. - 104 с.

Долгов В. В. Лабораторная диагностика при шоковых состояниях : учеб. пособие / В. В. Долгов, Е. С. Золотокрылина. – Фрунзе, 1998. – 39 с.

Carranza F. A. Clinical periodontology / F. A. Carranza, M. G. Newman. – Philadelphia : W. B. Saunders Co., 1996. 782 p.

Книги. Три автора

Покровский В. И. Стрептококки и стрептококкозы / В. И. Покровский, Н. И. Брико, Л. А. Ряпис. - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2006. - 544 с.

Дистель В. А. Устранение дефектов коронок зубов у детей методом поэтапного выведения из окклюзии : метод. рек. / В. А. Дистель, В. Г. Сунцов, Н. В. Голочалова ; Омская мед. акад. – Омск, 1998. – 7 с.

Пыцкий В. И. Аллергические заболевания / В. И. Пыцкий, Н. В. Андрианова, А. В. Артомасова ; под ред. В. И. Пыцкого. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : Триада-Х, 1999. – 470 с. – (Важнейшие вопросы внутренней медицины).

Книги. Более трех авторов

Пути оптимизации стационарной помощи детям / А. А. Баранов, С. А. Валиуллина, Н. Н. Ваганов, Е. В. Карпухин. - М.: Литтерра, 2006. - 208 с.

или

Пути оптимизации стационарной помощи детям / А. А. Баранов [и др.]. - М.: Литтерра, 2006. - 208 с.

Физические методы лечения в пульмонологии / Л. М. Клячкин, А. Г. Малявин, Г. Н. Пономаренко, А. В. Буторин, Е. Г. Симонов, Ю. Г. Петров. – СПб. : Питер, 1997. – 318 с.

или

Физические методы лечения в пульмонологии / Л. М. Клячкин [и др.]. – СПб. : Питер, 1997. – 318 с.

Редакторы, составители

Рациональная антимикробная фармакотерапия : рук. для практ. врачей / под. ред. И. П. Яковлева, В. М. Мизикова. – М. : Литтерра, 2006. – 784 с.

Содействие здоровью и обучение здоровому образу жизни в школах Российской Федерации / сост. В. Н. Касаткин. – М. : Подкова, 2000. – 146 с.

Plastic and reconstructive surgery of the genital area / ed. by C. E. Horton. – Boston : Little Brown, 1973. – 697 p.

Сборники научных трудов, материалы съездов, конференций, симпозиумов

Шутов Ю. М. Тип телосложения в дифференциальной диагностике острого аппендицита / Ю. М. Шутов, И. В. Назаров // Морфология и хирургия : сб. науч. работ / Новосиб. гос. мед. ун-т. – Новосибирск, 2007. – Вып. 6. – С. 276-277.

Мультимедийная визуализация лекционного процесса / А. Р. Антонов [и др.] // Съезд Российского общества патологоанатомов, 2-й : тез. докл. – М., 2006. – Т. 1. – С. 253.

Применение сандимума-неорала в лечении иммунных заболеваний / А. В. Чупрова [и др.] // Человек и лекарство : тез. докл. 14-го рос. нац. конгр. – М., 2007. – С. 712.

Актуальные вопросы онкологии : материалы междунар. симп. / под ред. А. М. Силова, П. Р. Вестера. – СПб., 1996. – 96 с.

Роль и место медицинского страхования в формировании здравоохранения : материалы всерос. конф.: сб. докл / под ред. Е. В. Петрова. – М., 1996. – 176 с.

Нормативно-технические документы

Устройство для захвата неориентированных деталей типа валов : а. с. 1007970 СССР : МКИЗ В 25 J 15/00 / В. С. Ваулин, В. Г. Кемайкин (СССР). – № 3360585/25–08 ; заявл. 23.11.81 ; опубл. 30.03.83, Бюл. № 12. – 2 с.: ил.

Пат. 218788 Российская Федерация, МПК7 Н 04 В 1/38, Н 04 J 13/00. Приемопередающее устройство / Чугаева В. И. ; заявитель и патентообладатель Воронеж. науч.-исслед. ин-т связи. – № 2000131736/09 ; заявл. 18.12.00 ; опубл. 20.08.02, Бюл. № 23 (II ч.). – 3с. : ил.

или

Приемопередающее устройство : пат. 2187888 Рос. Федерация : МПК7 Н 04 В 1/38, Н 04 J 13/00 / Чугаева В. И. ; заявитель и патентообладатель Воронеж. науч.-исслед. ин-т связи. – № 2000131736/09 ; заявл. 18.12.00 ; опубл. 20.08.02, Бюл. № 23 (II ч.).

Диссертация. Автореферат диссертации

Судаков А. Г. Состояние системной гемодинамики и адаптивно-приспособительных реакций у беременных с хроническим пиелонефритом : дис. ... канд. мед. наук / А. Г. Судаков. – Иркутск, 2003. – 212 с.

Степанов А. Е. Френулопластика, вестибулопластика и операции на тканях пародонта : автореф. дис. ... д-ра мед. наук / А. Е. Степанов. – М., 2000. – 42 с.

Депонированные работы

Румянцев Ю. Ю. Развитие медицинского страхования в России / Ю. Ю. Румянцев; Ин-т регион. экон. исслед. – М., 1998. – 8 с. – Деп. в ВИНТИ РАН 24.11.98, № 3432.

Социологическое исследование малых групп населения / В. И. Иванов [и др.] ; М-во образования Рос. Федерации, Финансовая академия. – М., 2002. – 110 с. – Деп. в ВИНТИ 13.06.02, № 145432.

Статьи из журналов, главы из книг

Один автор

Дашко А. А. Оценка качества жизни больных, перенесших радикальную простатэктомию / А. А. Дашко // Фарматека. – 2005. – № 16. – С. 53-55.

Денисов В. Н. Некоторые аспекты реформирования системы охраны здоровья населения на территориальном уровне / В. Н. Денисов // Бюл. СО РАМН. – 1996. – № 3. – С. 15-19.

Адаскевич В. П. Дерматовенерология на пороге нового тысячелетия / В. П. Адаскевич // Медицинское образование XXI века : сб. науч. тр. : (материалы междунар. конф.). – Витебск, 2000. – С. 50-52.

Лечение заболеваний органов дыхания // Справочник домашнего врача. В 3 ч. / В. Казьмин. – М., 2002. – Ч. 2. Детские болезни. – С. 56-83.

Olszewski W. Intrinsic contractility of prenodal lymph vessels and lymph flow in human leg / W. Olszewski // Ann. J. Physiol. - 2003. - Vol. 239, № 6. - P. 775-783.

Два автора

Дамулин И. В. Когнитивные нарушения при наркоманиях / И. В. Дамулин, Ю. П. Сиволап // Рос. мед. журн. - 2007. - № 6. - С. 49-55.

Лобзин Б. В. ВИЧ-инфекция вирусом иммунодефицита человека / Б. В. Лобзин, К. В. Жданов // Справочник по инфекционным болезням. – СПб. ; Ростов н/Д, 1997. – Гл. 4. – С. 389-408.

Robson S. Apparent liver blood flow during pregnancy / S. Robson, E. Mutch // Br. J. Obstet. Gynecol. - 2005. - Vol. 97. - P. 720-724.

Три автора

Бокерия Л. А. Клеточные и интерактивные технологии в лечении врожденных и приобретенных пороков сердца и ишемической болезни сердца / Л. А. Бокерия, Г. П. Георгиев, Е. З. Голухова // Вестн. РАМН. - 2004. - № 9. - С. 48-55.

Stucker M. Differences in the two-dimensionally measured laser Doppler flow at different skin localisations / M. Stucker, J. Steinberg, U. Memmel // Skin. Pharmacol. Appl. Skin. Physiol. - 2001. - Vol. 14, № 1. - P. 44-51.

Более трех авторов

Характеристика мезенхимальных стволовых клеток костного мозга у больных гемобластозами / Я. Л. Петровский, Д. Э. Выборных, В. Г. Савченко, А. С. Лямкина, Ю. М. Зарецкая // Мед. иммунология. - 2007. - № 2-3. - С. 283-284.

или

Характеристика мезенхимальных стволовых клеток костного мозга у больных гемобластозами / Я. Л. Петровский [и др.] // Мед. иммунология. - 2007. - № 2-3. - С. 283-284.

Особенности течения и терапии бронхиальной астмы в перименопаузальном периоде / Н. Р. Палеев, В. Н. Шабалин, Н. К. Черейская, В. Е. Клейменова, З. Ю. Пригарина // Клин. медицина. – 1999. – № 5. – С. 17-21.

или

Особенности течения и терапии бронхиальной астмы в перименопаузальном периоде / Н. Р. Палеева [и др.] // Клин. медицина. – 1999. – № 5. – С. 17-21.

Роль учебного процесса и научно-исследовательская работа студентов в формировании личности врача-хирурга / С. И. Филиппов, С. И. Яжик, В. А. Буданов, С. А. Никитченко, Г. И. Селезнев Р. А. Арестович // Становление личности будущего врача : материалы 4 регион. науч.-практ. и метод. конф. – Омск, 2003. – С. 59-60.

или

Роль учебного процесса и научно-исследовательская работа студентов в формировании личности врача-хирурга / С. И. Филиппов [и др.] // Становление личности будущего врача : материалы 4 регион. науч.-практ. и метод. конф. – Омск, 2003. – С. 59-60.

Pregnancy-stimulated growth of vascular smooth muscle cells Importance of protein kinase C-dependent synergy between estrogen and platelet-derived growth factor / L. Keyes, L. Moore, S. Walchak, E. Dempsey // J. Cell. Physiol. - 1996. - Vol. 166, № 1. - P. 22-32.

или

Pregnancy-stimulated growth of vascular smooth muscle cells Importance of protein kinase C-dependent synergy between estrogen and platelet-derived growth factor / L. Keyes [et al.] // J. Cell. Physiol. - 1996. - Vol. 166, № 1. - P. 22-32.

Электронные ресурсы локального доступа

Неотложные состояния в терапевтической клинике [Электронный ресурс] : электрон. учеб. изд. / Новосиб. гос. мед. ун-т; сост. З. Г. Бондарева [и др.]. - Новосибирск : Центр очно-заочного образования ГОУ ВПО НГМУ Росздрава, 2008. - электрон. опт. диск (CD-ROM).

удаленного доступа

Антропология [Электронный ресурс] / Новосиб. гос. мед. ун-т. – Новосибирск, 2008. – 14 с.: on-line. – Загл. с экрана. – Режим доступа: http://www.ngmu.ru/common.php?viewpage&page_id=318

Корнилова С.Н. Совершенствование диагностической помощи на основе компьютерных технологий [Электронный ресурс] / С. Н. Корнилова // Электрон. мед. журн. – Режим доступа : <http://rds.dp.ua/magaz.html>. – [Дата обращения: 27.10.2010].

О подготовке программы по профилактике внутрибольничных инфекций: приказ № 476/206 от 30.11. 2000 г. [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс. – Электрон. дан.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФАКУЛЬТЕТ БИЗНЕСА

Организация и технология производства услуг

Методические указания для выполнения лабораторных работ для бакалавров
3 курса направления 38.03.02

Очной формы обучения
профиль Менеджмент организации

НОВОСИБИРСК

2017

В методических указаниях приведены подготовительные материалы, задания и методические указания для студентов по выполнению лабораторных работ. Лабораторные работы нацелены на углубление теоретических представлений и формирование практических умений по организационно-управленческим, информационно-аналитическим, предпринимательским видам деятельности.

Методические указания составлены в соответствии с Положением об организации и осуществлении образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Новосибирском государственном техническом университете (НГТУ), принятый ученым советом (протокол №9 от 30.09.2015), учебным планом и рабочей программой дисциплины.

Методические указания ориентированы на студентов 3 курса, очной формы обучения, обучающихся по направлению 38.03.02, *Менеджмент*, профиль *Менеджмент организации*. Выполнение лабораторных работ осуществляется с использованием лицензионного программного обеспечения и материально-технического оснащения факультета бизнеса.

Составитель(и) канд. экон.наук, Е.Ю.Ниншитель

Рецензент д-р экон. наук, доцент А.А.Борисова

Методические указания подготовлены кафедрой менеджмента

ВВЕДЕНИЕ

Лабораторные работы направлены на подготовку бакалавра по виду деятельности организационно-аналитическая, информационно-аналитическая, предпринимательская.

Лабораторные работы по дисциплине «Организация и технология производства услуг» нацелены на углубление теоретических знаний, формирование практических умений и опыта деятельности в области организации и технологий производства услуг.

По учебному плану **38.03.02, Менеджмент**, профиль **Менеджмент организации** на лабораторные работы по дисциплине «Организация и технология производства услуг» предусмотрено 36 часов. Данный объем часов распределен на 8 лабораторных работ.

Результатами освоения образовательной программы является формирование у студентов следующих компетенций:

Таблица 1

№ п/п	Тема лабораторной работы	Количество часов	Этапность формирования компетенций (в соответствии с РП)									
			ОПК-6		ПК-3		ПК-9		ПК-18		ОК-3	
			Знать	Уметь	Знать	Уметь	Знать	Уметь	Знать	Уметь	Знать	Уметь
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Лабораторная работа № 1	Теоретические подходы к определению понятия услуга. Классификация услуг	4	+									+
Лабораторная работа № 2	Организационно-правовые основы деятельности предприятия сферы услуг	4	+	+	+	+	+		+	+		
Лабораторная работа № 3	Организация и управление процессом оказания услуги	4	+	+		+			+	+		
Лабораторная работа № 4	Организация маркетинга на предприятиях сферы услуг	4	+	+		+		+	+			
Лабораторная работа № 5	Организация ценообразования на предприятиях сферы услуг	4	+	+		+						
Лабораторная работа № 6	Технология и организация контроля качества услуг	4	+	+								
Лабораторная работа № 7	Технология и организация процесса	4	+	+								

	обслуживания на предприятиях сферы услуг											
Лабораторная работа № 8	Организация заработной платы на предприятиях сферы услуг	8	+	+								
ИТОГО по УП:		36										

Лабораторные работы выполняются студентами на аудиторных занятиях в соответствии с их расписанием.

Преподаватель предварительно извещает студентов о теме и задании на очередную лабораторную работу на лекции и посредством информационно-коммуникационных технологий.

По результатам выполнения лабораторных работ студенты оформляют отчеты о выполнении каждой лабораторной работы в бумажной и/или электронной форме. Отчет формируется на аудиторном занятии.

Соблюдение установленных в разделе 2 требований к содержанию, структуре и оформлению отчета является обязательным.

1. ТЕМАТИКА ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 1

1. Тема: Теоретические подходы к определению понятия услуга. Классификация услуг
2. Цель: овладеть навыками стратегического анализа, разработки и осуществления деятельности предприятия, имеющие разнообразные организационно-правовые формы.
3. Задачи:
 - изучить, существующие организационно-правовые формы предприятия;
 - формировать умение выбирать организационно-правовую форму предприятия;
 - овладеть знаниями по формированию документации для открытия, реорганизации и ликвидации предприятия.
4. Краткое теоретическое введение к лабораторной работе.

Предприятие - это самостоятельно хозяйствующий субъект, созданный (учрежденный) в соответствии с действующим законодательством для производства продукции, выполнения работ или оказания услуг в целях удовлетворения общественных потребностей и получения прибыли.

В соответствии с гражданским кодексом РФ в России могут создаваться следующие организационные формы коммерческих предприятий: хозяйственные товарищества и общества, производственные кооперативы, государственные и муниципальные унитарные предприятия.

Вновь созданные предприятия подлежат государственной регистрации. С момента государственной регистрации предприятие считается созданным и приобретает статус юридического лица. Для государственной регистрации предприятия учредители предъявляют следующие документы:

- заявление о регистрации предприятия, составленного в произвольной форме и подписанного
- учредителями предприятия;
- учредительный договор о создании предприятия;
- устав предприятия, утвержденный учредителями;
- документы, подтверждающие внесение не менее 50% уставного капитала предприятия на счет;
- свидетельство об уплате государственной пошлины;
- документ, подтверждающий соглашение антимонопольного органа на создание предприятия.

Прекращение деятельности предприятия может быть осуществлено в следующих случаях:

- по решению учредителей;
- в связи с истечением срока, на которое создано предприятие;
- в связи с достижением цели, ради которой было создано предприятие;
- в случае признания судом недействительной регистрации предприятия, в связи с допущенными при его создании нарушениями закона или иных правовых актов, если эти нарушения носят неустранимый характер;
- по решению суда, в случае осуществления деятельности без надлежащего разрешения (лицензии) либо деятельности, запрещенной законом, либо с неоднократным или грубым нарушением закона или иных правовых актов;
- в случае признания предприятия несостоятельным (банкротом), если оно не в состоянии удовлетворить требования кредиторов.

5. Характер задания: групповое по 3-4 человека.

6. Задания для лабораторной работы:

Задание 1. Деловая игра «Разработка ключевых положений антикризисной программы»

Основной целью проведения деловой игры «Разработка ключевых положений антикризисной программы» – является формирование у студентов предпринимательского мышления. Сценарий игры составлен таким образом, что способствует формированию у студентов прочных практических умений и навыков по быстрому и правильному нахождению и

принятию оптимальных управленческих решений в условиях рыночной экономики.

В процессе игры студенты выполняют следующие задания в группах по 3-4 человека, при этом выбирают определенный вид услуг:

1 этап. Анализ рынка выбранного вида услуг

- общий анализ сложившейся экономической ситуации в стране (регионе);
- анализ предлагаемой кризисной ситуации;
- выбор оптимального управленческого решения;
- обсуждение предлагаемых управленческих решений каждой группы и выбор решения, устраивающего все социальные группы населения.

2 этап.

Задание 2. Сформировать таблицу с определениями понятия «услуга» 4-5 отечественных авторов.

Задание 3. Разработать ряд сопутствующих услуг к основной услуге.

Задание 4. Подготовить доклады по следующим темам (при написании доклада использовать статистические данные на сайте <http://www.gks.ru>):

1. Роль услуг в современной экономике
2. Современные тенденции развития сферы услуг в РФ
3. Современные тенденции развития сферы услуг в СФО
4. Современные тенденции развития сферы услуг в Новосибирске
5. Функции сферы услуг
6. Факторы развития сферы услуг
7. История российского предпринимательства в сфере услуг
8. Современное предпринимательство в сфере сервиса
9. Отличительные черты современных российских предпринимателей

Задание 5. Составьте перечень различных услуг, разбейте их на группы по степени материальности.

Задание 6. Проведите сравнительный анализ набора услуг разных поколений вашей семьи. Определите, какая доля семейного (или вашего) бюджета расходуется на услуги.

7. Контрольные вопросы

1. Дайте определение понятию «услуга»
2. Какие зарубежные авторы изучали понятие «услуга»?
3. Какие отечественные авторы изучали понятие «услуга»?
4. По каким классификационным признакам делятся услуги?

5. Перечислите классификаторы отраслей и видов услуг. Поясните расхождения.

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 2

1. Тема: Организационно-правовые основы деятельности предприятия сферы услуг
2. Цель: использовать основы экономических знаний в сфере услуг для изучения теоретических подходов к определению понятия услуга.
3. Задачи:
 - углубить теоретические знания о понятие «услуга»;
 - формировать умение классифицировать услуги;
 - формировать умение самостоятельно, на основе теоретических знаний, формулировать определение понятия «услуга»;
 - формировать умение проводить сравнительную характеристику услуги и товара.
4. Краткое теоретическое введение к лабораторной работе.

В отечественной и зарубежной литературе трактовке понятия «услуга» уделено много внимания. Анализы данных понятий даны в работах Дж. Бэйтсона, К. Гронруза, Ф. Котлера, К. Лавлока, Ж.-Ж. Ламбена, Г. Ланкастера, Е. МакКарти, Р. Мердика, Р. Рассела, Б. Рендера, К. Хаксевера и др.

В российских журналах «Маркетинг» и «Маркетинг в России и за рубежом» с конца 90-х гг. XIX в. в активном обсуждении сущности категории «услуга» приняли участие Т.Н. Арасланов, Д.С. Веденеев, Е.П. Голубков, Н.В. Миронова, Э.В. Новаторов, В.В. Прищепенко, А.П. Челенков и др. В отечественной литературе понятие «услуга» рассматривалось такими авторами, как М.В. Вачевский, В.М. Кожухар, В.И. Крамаренко, Е.В. Майдебур, В.М. Мальченко, В.Д. Маркова, О.В. Пашук, Е.В. Песоцкая, Т.Н. Скоробогатова, В.Г. Скотный, Л.О. Ткаченко и др.

Услуга – это одновременный результат экономической деятельности как потребителя, так и производителя, который не может накапливаться и принимать материальную форму, способную удовлетворить личностные потребности человека, коллектива, общества без передачи собственности. Услуга является объектом купли–продажи и реализуется по ценам, покрывающим издержки производителя и обеспечивающим ему прибыль.

Классификационные признаки услуг:

1. В зависимости от условия возмещения конечной стоимости.
2. По форме собственности на используемые ресурсы.
3. По отраслевому признаку.

4. Услуги классифицируются по отраслевому признаку для расчета ВВП как суммы добавленной стоимости отраслей.
5. По операционному признаку.
6. По степени осязаемости процесса обслуживания.
7. По месту предоставления услуги.
8. По периоду потребления.
9. По типу контактов потребителя и поставщика.
10. По характеру взаимоотношения с потребителями.
10. По характеру взаимоотношений с потребителями.
11. По типу заказчика услуги.

5. Характер задания: групповое (необходимо сформировать группы по 3-4 студента)

6. Задания для лабораторной работы:

Задание 1. Заполните таблицу 1, используя ГК РФ.

Таблица 1 – Сравнительная характеристика организационно-правовых форм

Критерии	Организационно-правовые формы							
Общая характеристика								
Возможности партнерства								
Выход партнеров из бизнеса								
Вхождение новых партнеров								
Управление бизнесом								
Распределение прибыли								
Вопросы собственности								
Ответственность								
Ограничения								
Бухгалтерский учет и налогообложение								
Регистрация								

Задание 2. Деловая игра «Разработка ключевых положений антикризисной программы»

Основной целью проведения деловой игры «Разработка ключевых положений антикризисной программы» – является формирование у студентов предпринимательского мышления. Сценарий игры составлен таким образом, что способствует формированию у студентов прочных практических умений и навыков по быстрому и правильному нахождению и принятию оптимальных управленческих решений в условиях рыночной экономики.

В процессе игры студенты выполняют следующие задания:

- общий анализ сложившейся экономической ситуации в стране (регионе);
- анализ предлагаемой кризисной ситуации;
- выбор оптимального управленческого решения;
- обсуждение предлагаемых управленческих решений каждой группы и выбор решения, устраивающего все социальные группы населения.

Цель и назначение игры:

- освоение приемов группового анализа ситуаций и разработки управленческих решений;
- развитие навыков обоснования решения и поиска согласия интересов различных социальных групп, участвующих в экономическом процессе;
- освоение принципов демократического управления.

Содержание и организация игры:

Игра проводится в 6 этапов, каждый из которых имеет собственные учебные цели.

Первый этап игры: Введение ситуации посредством шкалы тенденций, происходящих в экономике. Ситуации задаются по пяти параметрам:

- объем оказанных услуг (темпы роста в действующих и сопоставимых ценах);
- занятость населения (уровень занятости и безработицы, наличие скрытой безработицы);
- инвестиционный климат (темпы роста инвестиций);
- цены (изменение индексов потребительских цен и индекса-дефлятора);
- инфляция (темпы).

Группы проводят предварительный анализ ситуации. Можно воспользоваться данными текущей экономической ситуации в стране, регионе или создать соответствующие условия.

Второй этап игры: Распределение ролей. Учебная группа разбивается на 5 подгрупп, каждая из которых проводит анализ ситуации и разработку управленческих решений, исходя из интересов той социальной группы, которую она учитывает и защищает. Выделяются следующие социальные группы: государство, предприниматели, инвесторы, персонал. Каждая группа получает конверт с карточками. В каждом конверте кроме карточек с предполагаемыми управленческими решениями находятся задания для каждой группы.

Пятая группа назначается преподавателем – это эксперты (помощники преподавателя, наблюдатели за ходом процесса обсуждения в группах).

Третий этап: Все группы анализируют предложенные управленческие решения по снижению последствий кризиса, исходя из оценки понимания ситуации, а также из потребности защиты собственных интересов. Им надо выбрать пять управленческих решений, реализация которых может изменить ситуацию в лучшую, по их мнению, сторону. Выбор решения сопровождается групповой дискуссией, обменом опытом и мнениями. Постепенно в группе появляется неформальный лидер, который управляет процессом обсуждения и, в последующем будет представлять общее мнение группы.

Эксперты получают управленческие решения всех групп и также выбирают пять управленческих решений.

Четвертый этап: предложения каждой группы выносятся на общее обсуждение, представляются обоснования решений, аргументы и контраргументы. Взаимодействие групп. Снятие противоречий в решениях. Предложение решений, не предусмотренных выданными карточками. Поиск баланса интересов. Выбранные решения всех групп регистрируются на доске и на бумаге для согласования социальных интересов. Лидеры каждой группы выступают с обоснованием выбранных управленческих решений.

Пятый этап: Если общее решение не найдено, согласование решений по социальным интересам не достигнуто, проводится голосование и последующий анализ результатов голосования и изменений ситуации по решениям, принятым демократическим путем.

Для согласования решений в игре на классной доске и на бумаге заполняется следующая таблица:

Согласование решений				
Государство	Предприниматели	Владельцы	Персонал	Эксперты
1	1	1	1	1
2	2	2	2	2
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5

Шестой этап: Подведение итогов игры. Формулирование позитивных принципов коллективной разработки управленческих решений и балансирования социальных интересов.

Задание 3. Заполните необходимую документацию для регистрации предприятия (необходимая документация будет выслана преподавателем по электронной почте, согласно требованиям, представленных в РП дисциплины «Организация и технология производства услуг»). В тех же группах, которые были сформированы в начале второй лабораторной работы, необходимо определиться с определенной отраслью сферы услуг. В данной отрасли группы будут выполнять лабораторные работы в течение семестра.

7. Контрольные вопросы

1. Какие организационно-правовые формы предприятий существуют?
2. Приведите их сравнительную характеристику.
3. Перечислите этапы регистрации ИП.
4. Перечислите этапы регистрации ООО.
5. Какова процедура реорганизации ООО?
6. Какова процедура ликвидации ИП?
7. Какова процедура ликвидации ООО?
8. В какую службу необходимо сдавать документы при регистрации предприятия?
9. Могут ли несовершеннолетние лица регистрировать предприятия?
10. Могут ли иностранные граждане регистрировать предприятия?
11. Кто может выступать учредителем при регистрации ООО?
12. Какие документы необходимо собрать учредителям Общества перед регистрацией?

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 3

1. Тема: Организация и управление процессом оказания услуг
2. Цель: понять сущность и структуру производственного процесса и процесса оказания услуг и приобрести навыки и умения оценки состояния действующих процессов и проектирования новых.
3. Задачи:
 - изучить теоретические подходы к определению понятия «производственный процесс»;
 - изучить формы организации производственного процесса;
 - получить навыки определения структуры процесса оказания услуги
 - сформировать навыки оказания производственного процесса и процесса оказания услуг во времени;
4. Краткое теоретическое введение к лабораторной работе.

Производственный процесс – совокупность действий, в результате которых восстанавливаются потребительские свойства и внешний вид изделия (товара, предмета длительного пользования). Такое определение производственного процесса можно использовать для услуг химической чистки и крашения одежды, прачечных, различных видов ремонтных услуг.

Технологический процесс – основная часть производственного процесса, непосредственно связанная с воздействием средств труда и самого труда на предмет труда, в результате чего-либо оказывается та или иная услуга. Технологический процесс, как правило, состоит из отдельных стадий.

Специализация – это форма разделения труда. Специализация на уровне предприятия – концентрация выполнения однородных услуг в подразделении предприятия.

На уровне предприятия используется несколько видов специализации:

- *предметный* – за структурным подразделением предприятия закрепляется производство определенного вида услуг;
- *подетальный* – закрепление за структурным подразделением изготовления сопутствующих услуг;
- *технологический* – закрепление за структурным подразделением определенной стадии технологического процесса.

Кооперирование – объединение и установление рациональных взаимосвязей между отдельными исполнителями для выполнения общей работы по оказанию услуги.

Различают следующие виды внутрипроизводственного кооперирования: между предприятиями и его филиалами; между основными подразделениями производства услуг; кооперирование труда.

Длительность производственного цикла – период времени от момента запуска исходных материалов в производство до сдачи готового изделия на склад. Данное определение пригодно при выполнении услуг, связанных с производством новых товаров по заказам клиента.

Структура производственного цикла может быть представлена следующим выражением:

$$T_{пц} = T_{техн.} + T_{вспом.} + T_{п.з.} + T_{тест.} + T_{м.о.} + T_{м.с.} + T_{м.ц.}, \quad (1)$$

где $T_{техн.}$ – время выполнения технологических процессов (операций);

$T_{вспом.}$ – время выполнения вспомогательных процессов (операций);

$T_{п.з.}$ – подготовительно-заключительное время;

$T_{тест.}$ – время естественных процессов, предусмотренных технологией выполнения услуг;

$T_{м.о.}$ – время межоперационного пролеживания (обусловлено организацией производства в цехе, на участке, ритмичностью работы процесса выполнения услуги);

$T_{м.с.}$ – время пролеживания изделий и полуфабрикатов между сменами (обусловлено режимом работы предприятия);

$T_{м.ц.}$ – время межцеховых перерывов (оформление документов, транспортировка участка на участок).

Время оказания услуги – период времени от момента приема заказа до выдачи его клиенту.

Структура процесса оказания услуги может быть представлена следующим выражением:

$$T_{о.у.} = T_{пр.з.} + T_{п.ц.} + T_{в.з.}$$

где $T_{пр.з.}$ – время на прием заказа (время на ознакомление с услугой, согласование с клиентом особенностей работ, которые предстоит выполнить, время на оформление заказа);

$T_{в.з.}$ – время на выдачу заказа (время на проверку объема выполненных работ в соответствии с заказом клиента; время на окончательный контроль качества работ; время на расчеты с клиентом; оформление документов).

5. Характер задания: групповое

6. Задания для лабораторной работы:

Задание 1. Определите, что относится к средствам труда, а что к предметам труда.

- органические удобрения,
- материалы,
- здания,
- сооружения,

- механизмы,
- машины,
- двигатели,
- полуфабрикаты,
- инструменты,
- приспособления,
- кибернетическая техника
- земля.

Задание 2. Сформируйте структуру процесса оказания услуги и представьте ее в виде табличной формы (услуга берется, согласно ранее выбранной, задание выполняется в согласованных ранее группах).

Таблица 1 – Структура процесса оказания услуги

Последовательность оказания услуги	Содержание работ	Виды процессов
1.		
2.		

Задание 3. По данным, приведенным в табл. 2, определить время производства услуг при изготовлении верхней женской одежды с одной примеркой. Сменный выпуск — 11,3 шт.

Этапы производства услуг	Затраты времени, ч.	Численность рабочих, чел.	Количество обрабатываемых изделий на 1 рабочем месте, шт.	Количество изделий, находящиеся между рабочими местами, шт.	Длительность производственного пролеживания
1.Раскрой ткани верха	1,05	2	1	2	1
2.Раскрой ткани подкладки	0,25	1	1	2	-
3.Подготовка изделия к примерке	2,47	3	1	2	1
4.Проведение примерки	0,54	1	1	2	-
5.Обмелка деталей верха	0,304	1	1	2	1
6.Пошив изделия после примерки	15,2	18	1	2	2

Задание 4. Определить время оказания услуг с учетом выходных и праздничных дней, если количество календарных дней в году — 365, рабочих

— 259, время на прием и выдачу заказа — 1 день, время производства услуг — 12 дней.

Задание 5. Рассчитайте длительность производственного цикла выполнения услуги и время оказания услуги по ранее выбранной услуге, используя лекционный материал (в качестве примера использовать задание 4).

7. Контрольные вопросы:

1. Что такое производственный процесс?
2. Какова структура производственного процесса?
3. Что включают в себя понятия «технологический процесс», вспомогательный процесс»?
4. Каковы принципы рациональной организации производственных процессов?
5. Какова структура процесса оказания услуг?
6. Что такое специализация производства?
7. Какие формы специализации используют предприятия сферы сервиса?
8. Какие формы внутрипроизводственного кооперирования используются предприятиями сферы сервиса?
9. По каким признакам можно классифицировать производственные бригады?
10. Что означает размещение производственного процесса во времени?
11. Что такое длительность производственного цикла?
12. Что такое время оказания услуг?
13. Какова структура длительности производственного цикла?
14. Какие факторы влияют на время оказания услуг?
15. Каковы пути сокращения длительности производственного цикла?
16. Каковы пути сокращения времени оказания услуг?

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 4

1. Тема: Организация производства на предприятиях сферы услуг
2. Цель: усвоить основные признаки предприятия как хозяйствующего субъекта, приобрести навыки и умения по типологии предприятий, построению его производственной структуры
3. Задачи:
 - приобрести навыки выявления особенностей деятельности предприятия сферы услуг;
 - приобрести умения формировать цели и задачи предприятий сферы услуг;

- получить навыки определения структуры процесса оказания услуги
- сформировать навыки построения производственно-административной и производственно-технологической структуры предприятия.

4. Краткое теоретическое введение к лабораторной работе.

Современный подход к организации рассматривает любое предприятие как систему. Общеизвестно определение системы как целого, созданного из частей и элементов для целенаправленной деятельности. Для любой системы характерны такие свойства:

- система стремится к самосохранению;
- система имеет потребность в управлении;
- в системе формируется сложная зависимость от свойств входящих в нее элементов и подсистем.

Производственная система может рассматриваться на уровне предприятия в целом, рабочего места. На всех этих уровнях в состав производственной системы включаются:

- *технические ресурсы* (степень прогрессивности и гибкости технологических процессов выполнения услуг, возможности их дальнейшего совершенствования, наличие инновационных разработок по новым видам услуг);
- *кадровые ресурсы* (профессиональный, квалификационный, демографический состав персонала, способность его к профессиональному росту, адаптации к изменениям целей производственной системы);
- *пространственные ресурсы* (размеры и характер производственных площадей, территории предприятия, коммуникаций, возможность расширения и др.);
- *ресурсы организационной структуры управления* (гибкость и адаптивность управляющей системы, качество принятия управленческих решений, экономичность структуры и т. п.);
- *информационные ресурсы* (характер информации о самой производственной системе и внешней среде, возможность повышения ее качества: достоверности, насыщенности, ценности информации);
- *финансовые ресурсы* (состояние активов, ликвидность, наличие кредитных линий и др.).

Производственные характеристики сферы услуг

- потребитель присутствует в производственном процессе, т.е. имеет место более жесткий контакт или взаимодействие с потребителем, чем в сфере промышленного производства.
- более высокая степень индивидуализации продукта в соответствии с требованиями потребителя.

– работы в сфере услуг гораздо более трудоемки, чем в промышленности.

Чем выше степень взаимодействия с потребителем, чем выше степень индивидуализации продукции, чем более трудоемкий процесс, тем сложнее обеспечить его высокую экономическую эффективность.

Именно эти характеристики отличают сферу услуг от промышленного производства в плане производственной деятельности.

Существуют три основных технологии предоставления услуг:

- 1.Поточные линии (например, почта, McDonalds);
- 2.Самообслуживание (такая технология широко известна при использовании торговых автоматов, автозаправочных станций самообслуживания);
- 3.Технология индивидуального подхода.

Оценка уровня организации выполнения услуг должна быть направлена на выявление и использование резервов ее дальнейшего совершенствования с целью оказания конкурентоспособных услуг населению. Для такой оценки может быть использован ряд частных показателей.

Уровень охвата рабочих прогрессивными формами организации труда ($Kф.т.$) определяется по формуле:

$$Kф.т. = Чп.п. / Чобщ., \quad (1)$$

где $Чп.п.$ – численность персонала, охваченных прогрессивными формами организации труда;

$Чобщ.$ – общая численность персонала.

Коэффициент целесообразности существующего разделения труда ($Kц.р.т.$) определяется по формуле:

$$Kц.р.т. = Чф.бр. / Чо.бр., \quad (2)$$

где $Чф.бр.$ – фактическая численность персонала в потоках;

$Чо.бр.$ – оптимальное число персонала в потоке.

Коэффициент закрепления операций за рабочим местом ($Kз.о.$) определяется по формуле:

$$Kз.о. = m / Kр.м., \quad (3)$$

где m – количество операций по выполнению услуг (изготовлению продукции);

$Kр.м.$ – количество рабочих мест, необходимых для выполнения услуг.

Коэффициент квалификации менеджеров среднего и низового звена, занятых в управлении производством ($Kкв.м.$), определяется по формуле

$$Kкв.м. = Ч/кв. / Чобщ., \quad (4)$$

где $Ч/кв.$ – численность менеджеров среднего и низового звена, имеющих профильное высшее или среднее специальное образование;

$Чобщ.$ – общая численность руководителей среднего и низового звена.

Уровень непрерывности выполнения услуг ($Kн.пр.$) определяется по формуле

$$Kн.пр. = Tтехн. пр. / Tтехн.факт., \quad (5)$$

где $T_{техн. пр.}$ – проектируемое время технологического цикла выполнения услуг;

$T_{техн. факт.}$ – фактически достигнутая продолжительность технологического цикла выполнения услуг.

Коэффициент качества исполнения услуги ($K_{к.ц.}$) определяется по формуле

$$K_{к.ц.} = O_{сд.} / O_{общ.}, \quad (6)$$

где $O_{сд.}$ – количество заказов, сданных заказчику с первого предъявления (без возврата на переделку, повторную обработку и т. п.);

$O_{общ.}$ – общее количество выполненных заказов в анализируемом периоде.

Приведенные показатели оценки организации основного производства могут использоваться как для анализа деятельности предприятия сферы сервиса, так и для экономического обоснования выбора наиболее рациональных форм организации производства и труда.

5. Характер задания: групповое

6. Задания для лабораторной работы:

Задание 1. В группах сформировать данные по следующим пунктам:

1. Название предприятия
2. Юридический и фактический адрес
3. Форма собственности
4. Режим работы
5. Масштаб деятельности
6. Основной вид деятельности
7. Номенклатура услуг с указанием средних цен по городу
8. Вид структуры управления (структуру управления необходимо сформировать), указать ее преимущества и недостатки

Задание 2. В группах необходимо разработать бизнес-план предпринимательского проекта, по ранее выбранным видам услуг.

Участники должны составить схему общего планирования бизнес-планирования, заполнить следующие таблицы:

Таблица 1 – Преимущества и недостатки, предлагаемых услуг предприятия «Х»

Преимущества	Недостатки	Меры по преодолению недостатков

Таблица 2 – Основные конкуренты предприятия «Х»

Название конкурирующего предприятия	Место его расположения	Доля рынка, %	Предполагаемый объем оказанных услуг	Предполагаемые потери

Таблица 3 – Конкурентоспособность предприятия «Х» и основных конкурентов (оценить по 5-бальной шкале)

Факторы конкурентоспособности	Предприятие «Х»	Основные конкуренты		
		А	В	С
1.УСЛУГА И ОБСЛУЖИВАНИЕ				
1.1Качество услуги				
1.2Качество обслуживания				
1.3Послепродажное обслуживание				
1.4Гарантийный срок				
1.5Уникальность				
1.6Время оказания услуги				
1.7Надежность				
1.8Безопасность				
...				
2.ЦЕНА				
2.1Продажная				
2.2Процент скидки с цены				
2.3Сроки платежа				
2.4Условия				

предоставления кредита				
...				
3.КАНАЛЫ СБЫТА				
3.1 Формы сбыта				
-прямая				
-посредники				
3.2Степень охвата рынка				
...				
4.ПРОДВИЖЕНИЕ УСЛУГ НА РЫНКЕ				
4.1.Реклама				
- для потребителей				
- для посредников				
4.2. Индивидуальная продажа услуг				
-стимулирование потребителей				
-демонстрационная торговля				
4.3 Продажа услуг				
....				
ИТОГО БАЛЛОВ				

Таблица 4 – Стратегия и мероприятия по ее осуществлению

Стратегия	Состав мероприятий	Ответственные за мероприятия	Срок реализации мероприятия
1.	№1 №2 №3		
2.	№1 №2 №3		
3.	№1 №2 №3		

Таблица 5 – Использование СМИ в рекламной деятельности предприятия «Х»

Виды рекламы	Как предполагается реализация вида рекламы	Эффективность (преимущества и недостатки)
Рассылка рекламных писем – предложений потенциальным клиентам		
Вывески		
Теле- и радиореклама		
Рекламные объявления в журналах и газетах		
Рекламные щиты		
Реклама на мелких товарах		
Издание брошюр		
Реклама в социальных сетях		
Реклама в 2Гис		
Реклама в др. источниках Интернета		

Таблица 6 – Основные средства, необходимые для организации производства услуг на предприятии «Х»

Основные средства	Стоимость

Таблица 6 – Оборотные средства, необходимые для организации производства услуг на предприятии «Х»

Оборотные средства	Стоимость

Таблица 7 – Оперативный план предприятия «Х»

Показатель	1-ый месяц	2-ой месяц	Всего за период
Рыночный потенциал фирмы в единицах услуг			
Цена услуг			
Объем продаж в ед. услуг			
Доля предприятия в отрасли			

Таблица 8 – Плановые экономические показатели предприятия «Х»

Показатели	Объем оказанных услуг в ед.		
Объем оказанных услуг, тыс. руб.			
Переменные издержки на ед., руб.			
Переменные издержки на весь объем услуг, тыс. руб.			
Постоянные затраты, тыс. руб.			
Суммарные годовые затраты, тыс. руб.			
Прибыль от оказанных услуг, тыс. руб.			
Налог на прибыль, тыс. руб.			
Чистая прибыль			
Точка безубыточности, ед.			
Порог рентабельности, тыс.руб.			
Запас финансовой прочности, %			
Запас финансовой прочности, тыс. руб.			

7. Контрольные вопросы:

1. Дайте определение понятию «производственная система».
2. Какие ресурсы характеризуют состав производственной системы
3. Перечислите факторы, определяющие модель экономического потенциала предприятия сферы услуг.
4. Какими производственными характеристиками обладает сфера услуг?
5. Каким образом происходит участие покупателя в процессе оказания услуги?

6. Перечислите типы сервисных систем.
7. Какие технологии предоставления услуг существуют? Прокомментируйте их.
8. Какие методы и типы предоставления услуг существуют? Охарактеризуйте их.
9. Какие используются показатели оценки организации основного производства?

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 5

1. Тема: Организация маркетинга на предприятиях сферы услуг
2. Цель: усвоение теоретических знаний в области организации маркетинга, приобретение и развитие навыков и умений студентов в формировании оперативных планов маркетинга для конкретных предприятий.
3. Задачи:
 - изучить структуру и порядок организации маркетинга на предприятии;
 - сформировать навыки применения методик расчета эффективности мероприятий от реализации различных маркетинговых стратегий.
4. Краткое теоретическое введение к лабораторной работе.

Маркетинг – это систематический процесс, включающий в себя оценку маркетинговых возможностей и ресурсов, определение целей маркетинга и разработку плана внедрения и контроля.

План маркетинга – это письменный документ, или проект, описывающий внедрение и контроль маркетинговой деятельности организации, связанной с конкретной маркетинговой стратегией.

Функции маркетинга:

- комплексное исследование рынков сбыта, проблем, связанных с осуществлением маркетинга, изучение спроса потребителей, их требований к качеству, технико-экономическим параметрам производимых услуг;
- определение оптимальной номенклатуры оказываемых услуг, ассортимента выпускаемой продукции на основе ее экономического обоснования;
- принятие обоснованных решений по эффективной организации производства услуг;
- разработка сбытовой политики на основе определения экономически выгодных каналов сбыта, системы товародвижения, организации послепродажного обслуживания,

- системы стимулирования сбыта и формирования спроса потребителей;
- формирование взаимовыгодной внутрифирменной политики ценообразования на производимые услуги (продукцию) в системе «производитель – потребитель»;
- информационное обеспечение маркетинговых исследований;
- управление маркетинговой деятельностью и контроль за ее осуществлением.

Следует отметить, что планирование маркетинга основывается на проведении всестороннего анализа внешней и внутренней среды предприятия. Показатели анализа рынка представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Показатели анализа рынка

Показатели	Характеристика
Количественные	Емкость рынка, динамика развития рынка, доля предприятия на рынке, потенциал рынка
Качественные	Структура потребности, мотивы покупки, их динамика, процесс покупки, стабильность потребностей, информатизация
Конкурентная среда	Объем реализации услуг конкурентами, используемые маркетинговые стратегии, возможность финансовой поддержки
Структура покупателей	Количество покупателей, виды покупателей, динамика численности покупателей
Структура распределения	Географические особенности, удаленность крупных центров, особенность сбытовой сети, загруженность транспорта

1 э т а п:

Аудит - анализ места фирмы на рынках в сравнении с основными конкурентами.

2 э т а п:

Цели - разработка, исходя из аудита, набора количественных маркетинговых и финансовых целей, совместимых с общими целями компании.

3 э т а п:

Стратегия - определение широкой стратегии, обеспечивающей достижение этих целей и согласующейся с общей стратегией компании.

4 э т а п:

Тактика - разработка детального тактического плана действий, способного обеспечить выполнение стратегии и достижение поставленных целей.

В общем виде экономическая эффективность мероприятий определяется по формуле

$$\mathcal{E} = P - Z, \quad (1)$$

где Р - стоимостная оценка результатов осуществления мероприятий за расчетный период;

З - стоимостная оценка затрат по осуществлению мероприятий за расчетный период.

5. Характер задания: групповое

6. Задания для лабораторной работы:

Задание 1. Сформируйте в таблице стратегическую ориентацию маркетинга

Таблица 1 – Стратегическая ориентация маркетинга

Наименование стратегии маркетинга	Необходимые рыночные условия	Требования к организации производства	Преимущества стратегии

Задание 2. На основе выбранных стратегий составить план маркетинга на планируемый год. По каждому стратегическому направлению необходимо представить 2–3 мероприятия.

План маркетинга составляется в форме, представленной в таблице 2.

Таблица 2 – План маркетинга

Направление маркетинговой политики	Наименование мероприятия	Срок внедрения	Ответственный	Затраты на внедрение		
				Всего	в т.ч.	
					СС	ЗС

7. Контрольные вопросы:

1. Определите и прокомментируйте цель и задачи маркетинга в сфере услуг.
2. Какие существуют стратегии маркетинга? Проведите их сравнительную характеристику.
3. Какова структура плана маркетинга?
4. Перечислите показатели, относящиеся к системе плана маркетинга.
5. Как рассчитывается эффективность мероприятий, предусмотренных маркетинговым планом?

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 6

1. Тема: Организация ценообразования на предприятиях сферы услуг
2. Цель: приобрести навыки выбора стратегии и метода ценообразования на предприятиях сферы услуг.
3. Задачи:
 - изучить особенности ценообразования в сфере услуг;
 - изучить виды и классификации цен;
 - приобрести навыки организации ценообразования на предприятиях сферы услуг;
 - сформировать навыки калькулирования себестоимости услуг;
 - сформировать навыки составления сметы затрат на производство услуг.
4. Краткое теоретическое введение к лабораторной работе.

Сфера услуг обладает большой чувствительностью к конъюнктуре рынка. В связи с этим необходимы существенная гибкость ценообразования, сильная дифференциация цен в соответствии с динамикой спроса (в частности, по разным временным промежуткам) и применение системы скидок с цен для получения стабильного дохода при неравномерном спросе.

В процессе формирования цен на услуги также необходимо учитывать, что спрос на услуги обладает высокой эластичностью по цене и по доходу.

Цены на услуги могут рассчитываться:

- 1) на единицу потребляемой услуги (билеты в театр, в кино);
- 2) как сумма цен на работы, необходимые для оказания данной услуги (услуги стоматолога);
- 3) как комплекс цен на реализацию взаимодополняющих услуг (услуги туристических компаний);
- 4) по принципу абонеента, который дает право на пользование данной услугой в определенный временной промежуток без ограничения объема (проездные билеты на городской транспорт).

На услуги устанавливаются как свободные, так и регулируемые цены (если в отрасли сложилась естественная монополия), а также твердые, подвижные и сезонные цены. Действует также система скидок с цен.

Структура цены:

- оптовая цена предприятия (отпускная), состоит из себестоимости и прибыли предприятия;
- оптовая цена промышленности (торговли), включает кроме отпускной цены снабженческо-сбытовую наценку, т.е. цену на снабженческие и сбытовые услуги, возмещающую издержки сбыта и приносящую прибыль соответствующим организациям;

– розничная цена, включает торговую наценку на оптовую цену или, часто, торговую скидку с розничной цены (назначается в %, состоит из затрат и прибыли розничной торговли).

Калькулирование себестоимости – это способ определения себестоимости единицы отдельных видов услуг по статьям расходов.

Важное место в планировании себестоимости услуг занимает объект калькулирования. На предприятиях сферы сервиса в качестве объекта калькулирования может использоваться:

- общий объем услуг по предприятию;
- объемы услуг по отдельным видам;
- один рубль услуг;
- условная (приведенная) единица услуги.

Состав статей затрат для предприятий сферы услуг рассмотрим в таблице 1.

Таблица 1 - Структура калькуляционных статей затрат

Наименование статей затрат	Содержание статей затрат
1. Материальные затраты	Стоимость материалов, использованных для выполнения услуг в соответствии с нормами расхода
2. Топливо и энергия на технологические цели	Затраты на энергию в технологическом процессе, т. е. при выполнении услуг
3. Основная заработная плата основных рабочих	Заработная плата основных рабочих за фактически отработанное время и выполненные услуги
4. Дополнительная заработная плата основных рабочих	Оплата очередных и дополнительных учебных отпусков, оплата перерывов в работе, предусмотренных законом основным производственным рабочим
5. Оплата страховых взносов	Отчисления во внебюджетные фонды в соответствии с установленными законодательством нормативами (осуществляется от суммы затрат по статьям 3 и 4)
6. Накладные расходы	Комплексная статья затрат, которая формируется в виде соответствующей сметы
7. Прочие расходы	Расходы, не учтенные в предыдущих статьях затрат
8. Итого производственные издержки	Сумма затрат (ст. 1 + ст. 2 + ст. 3 + ст. 4 + ст. 5 + ст. 6 + ст. 7)
9. Внепроизводственные (коммерческие) расходы	Затраты на маркетинговые исследования. Затраты на рекламу. Затраты на реализацию услуг (тара, упаковка, транспортные расходы)

10.Итого полная себестоимость	Сумма затрат (ст. 8 + ст.9)
-------------------------------	-----------------------------

5. Характер задания: групповое

6. Задания для лабораторной работы:

Задание 1. Определить, как изменится себестоимость услуг и продукции, если величина условно-постоянных расходов в себестоимости за отчетный период составила 3430,0 тыс. руб., планируется увеличить выручку на 10%, при этом условно-постоянные расходы в себестоимости возрастут на 3%.

Задание 2. Определить, как изменится себестоимость продукции, если расход материалов на производство продукции планируется сократить на 8%, при этом цена на материалы увеличится на 5%, удельный вес материалов в себестоимости продукции — 68%.

Задание 3. Проанализировать среднерыночные цены на услуги. Каждая группа студентов проводит анализ рынка именно той отрасли услуг, которая была ими определена во второй лабораторной работе.

Задание 4. Составить ассортиментный ряд услуг. Каждая группа студентов составляет ассортиментный ряд услуг именно той отрасли, которая была ими определена во второй лабораторной работе.

Задание 5. Составить таблицу «Структура калькуляционных статей затрат» Каждая группа студентов проводит калькуляцию статей затрат именно тех услуг, которые определены в 4 задании данной лабораторной работы.

Задание 6. Составить смету накладных расходов. Каждая группа студентов составляет смету накладных расходов именно тех услуг, которые определены в 4 задании данной лабораторной работы.

Задание 7. Рассчитать постоянные и переменные издержки услуг. Каждая группа студентов рассчитывает постоянные и переменные издержки тех услуг, которые определены в 4 задании данной лабораторной работы.

Задание 8. Составить таблицу издержек производства по элементам. Каждая группа студентов составляет таблицу издержек производства по элементам тех услуг, которые определены в 4 задании данной лабораторной работы.

7. Контрольные вопросы:

1. Перечислите особенности ценообразования в сфере услуг.
2. Какая классификация цен существует? Приведите примеры.

3. Какова структура цены?
4. Охарактеризуйте термины «основные затраты» и «накладные затраты».
5. Охарактеризуйте термины «переменные затраты» и «основные затраты».
6. Для чего необходимо проводить калькулирование себестоимости услуг?
7. Какова структура калькуляционных статей затрат?
8. Какова цель составления сметы затрат? Из каких элементов она состоит?

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 7

1. Тема: Организация обслуживания потребителей на предприятиях сферы услуг
2. Цель: способствовать выработке навыков и умений анализа и оценки организации обслуживания потребителей на предприятии сферы сервиса.
3. Задачи:
 - изучить основы организации обслуживания на предприятии сферы услуг;
 - изучить формы обслуживания потребителей в сфере услуг;
 - на основе теоретических знаний определить роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы услуг;
 - выявить недостатки в организации обслуживания клиентов на конкретном предприятии и разработать предложения по ее совершенствованию;
 - оценить целесообразность использования тех или иных форм обслуживания, развития соответствующих видов услуг.
4. Краткое теоретическое введение к лабораторной работе.

Процесс обслуживания потребителя является составной частью сферы сервиса.

Главной задачей предприятий этой сферы является удовлетворение потребностей населения в услугах различного характера за счет увеличения объемов услуг, расширения их ассортимента, повышения качества, культуры обслуживания.

Главная задача организации обслуживания населения – это разработка и внедрение рациональных форм и методов обслуживания.

Как и любому виду трудовой деятельности, обслуживанию потребителя присущи определенные принципы организации.

Среди них можно выделить:

- более полное удовлетворение платежеспособного спроса населения на услуги;
- максимальное приближение услуг к потребителю;
- повышение внимания к заказчику, к его индивидуальным требованиям, вкусам и запросам;
- создание наибольших удобств и комфортных условий для заказчика при пользовании услугами;
- доведение услуг до потребителя с меньшими затратами.

Повышение эффективности обслуживания достигается за счет проведения систематической работы в следующих направлениях:

1. Внедрение прогрессивных форм обслуживания.
2. Рациональное размещение подразделений предприятий, осуществляющих прием и выдачу заказов.
3. Установление наиболее удобного режима работы предприятий и их подразделений, непосредственно оказывающих услуги населению.
4. Соблюдение сроков исполнения заказов.
5. Повышение культуры обслуживания.

Одним из наиболее важных направлений, позволяющих повысить качество обслуживания, является внедрение прогрессивных его форм.

Под *формой обслуживания* понимается определенная система организации оказания услуги потребителю.

Формы обслуживания:

- по месту работы;
- по телефону;
- по почте;
- самообслуживание;
- абонементское обслуживание и т.д.

5. Характер задания: групповое

6. Задания для лабораторной работы:

Задание 1. Дополните недостающее в таблице 1

Таблица 1 –Классификация форм обслуживания

Признак классификации	Наименование форм обслуживания
1.Место оказания услуги	1.1
	1.2
	1.3
	1.4По месту работы
	1.5
2.	2.1

	2.2 В приемных пунктах
	2.3
	2.4
	2.5
3.Сроки исполнения	3.1
	3.2
	3.3
4.Способы расчета	4.1
	4.2
5.	5.1
	5.2Самообслуживание
	5.3
	5.4
	5.5

Задание 2. Заполните таблицу 2

Таблица 2 – Группы услуг

Наименование группы услуг	Характеристика группы услуг	Виды услуг, относящиеся к соответствующей группе
Производственные (материальные) услуги		
Непроизводственные (нематериальные) услуги		

Задание 3. Дополните недостающее в таблице 3

Таблица 3 – Классификация услуг по интенсивности внутригодового потребления

Группы услуг по интенсивности внутригодового потребления	Характеристика групп услуг	Перечень видов услуг, относящихся к данной группе
1.Сезонно-устойчивые услуги		
2.Услуги с повторяющимися внутригодовыми колебаниями		
3.Услуги с явно		

выраженным подъемом и спадом		
4. Услуги относительно равномерного потребления		

Задание 4. Проведите оценку качества обслуживания, используя следующие данные:

В таблице 4, используя данные по средней оценки качества обслуживания по подкритериям, рассчитайте индикатор качества по каждой группе подкритериев.

Таблица 4 – Анализ индикатора качества обслуживания на предприятии «Х»

№	Критерий качества	Рейтинг восприятия (Pi)	Рейтинг ожидания (Ei)	Индикатор качества (Qi)
1	2	3	4	5
КК1	Соблюдение трудовой дисциплины	2,44	4,9	
КК2	Наличие профессиональной подготовки и квалификации	3,43	4,6	
КК3	Наличие навыков презентации	3,56	4,7	
КК4	Знание нормативных, технических документов по специализации	4,51	4,8	
Q «квалификация и компетентность персонала»		3,49	4,75	$Q_j =$
ЭС1	Умение создать и сохранить доброжелательную атмосферу	5,00	4,9	
ЭС2	Навыки работы с претензиями, с трудными клиентами	4,98	4,7	
ЭС3	Проявление индивидуального подхода к потребностям своих клиентов	5,00	4,8	
ЭС4	Приветливость, стремление помочь клиенту	3,53	4,9	
ЭС5	Внимательность и предупредительность в отношениях с клиентами	4,08	4,7	
Q «этичность сотрудников»		4,52	4,8	$Q_j =$
УО1	Оснащенность современной оргтехникой и оборудованием	5,00	4,9	
УО2	Соответствие интерьера помещений корпоративному стилю	4,91	4,8	
УО3	Соблюдение персоналом дресс-кода	4,3	4,8	
УО4	Наличие информационно-презентационного материала	4,1	4,9	
Q «условия обслуживания»		4,58	4,85	$Q_j =$
ОП1	Умение получать обратную связь от клиента	4,59	4,9	
ОП2	Умение сотрудников удерживать клиента при возникновении конфликтной ситуации	4,63	4,9	
ОП3	Заинтересованность сотрудника в клиенте после оплаты	3,57	4,9	

ОП 4	Ориентация на пожелание клиента	2,53	4,8	
1	2	3	4	5
Q «отношение персонала после оказания услуги»		3,83	4,88	$Q_j =$
КП1	Оказание качественных услуг	4,67	4,6	
КП2	Наличие репутации в профессиональной сфере	4,36	4,4	
КП3	Точность и своевременность оказания услуг	3,7	4,8	
КП4	Наличие в правилах обслуживания определенных приоритетных категорий потребителей (дети, инвалиды, престарелые)	4,34	4,8	
КП5	Возможность получения дополнительных услуг	4,76	5	
Q «качество предприятий и его основные возможности по предоставлению услуг»		4,37	4,72	$Q_j =$
Общий индикатор качества				

7. Контрольные вопросы:

1. Какова роль организации обслуживания потребителей в системе оказания услуги?
2. Какие факторы влияют на организацию обслуживания потребителей?
3. Каковы требования, предъявляемые потребителем к услуге?
4. Каковы принципы рационального размещения предприятий сферы сервиса?
5. Какими показателями можно охарактеризовать уровень организации обслуживания клиентов?
6. Как классифицируются виды выполняемых услуг?
7. Что характеризует отраслевая группа услуг?
8. Что понимается под формой обслуживания клиента?
9. Какие формы обслуживания используются на предприятиях сферы услуг?
10. По каким признакам классифицируются формы обслуживания населения?
11. Какие существуют методы оценки качества обслуживания?

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 8

1. Тема: Организация заработной платы на предприятиях сферы услуг
2. Цель: усвоить принципы организации оплаты труда, характеристики различных форм и систем заработной платы и выработать навыки и умения по организации оплаты труда различных категорий персонала и проведению соответствующих экономических расчетов.
3. Задачи:

- изучить принципы и способы регулирования оплаты труда на государственном, отраслевом уровне, на уровне предприятия;
- изучить формы и системы оплаты труда, их достоинства и негативные черты;
- уметь оценить целесообразность использования той или иной системы оплаты труда, системы премирования для конкретной категории персонала;
- приобрести навыки расчета размеров заработка при различных формах и системах оплаты труда, формирования системы «плавающих» окладов для оплаты труда руководителей, специалистов, служащих;
- сформировать навыки определения показателей, условий, размеров премирования для различных категорий персонала конкретного предприятия.

4. Краткое теоретическое введение к лабораторной работе.

По определению профессора П.Э. Шлендера, в современных условиях «ставка заработной платы» и «заработная плата работника» являются формами существования цены рабочей силы на той стадии жизненного цикла, когда рабочая сила принадлежит работнику в трудоспособном возрасте и потребляется в процессе производства продукции.

Сущность заработной платы проявляется в ее функциях. Применяя различные подходы (комплексный, поведенческий, воспроизводственный и др.), современные научные школы выделяют различные функции заработной платы. Наиболее часто называют три: воспроизводственную, стимулирующую и регулирующую.

Совокупные издержки работодателя на оплату труда, обозначаемые термином «фонд оплаты труда», на конкретном предприятии зависят от отраслевой специализации предприятия, занимаемой ниши на рынке, конкурентоспособности продукции, рентабельности труда.

Каждый из факторов организационной среды предприятия, влияющий на уровень оплаты труда, обуславливает выполнение заработной платой как экономическим элементом конкретных задач, то есть функций, а именно:

- обеспечивает работнику объем потребления материальных благ, достаточных для восстановления затраченной в процессе труда психофизической энергии (воспроизводственная функция);
- формирует заинтересованность работников в продуктивном труде и заинтересованность работодателя в эффективном использовании трудовых ресурсов (стимулирующая функция);
- обеспечивает социальный статус работника согласно эффективности и общественной значимости его труда (статусная функция);
- выступает регулятором рыночного спроса и предложения на различные виды труда (регулирующая функция);

— является частью цены продукции (производственно-долевая функция).

Формы и системы оплаты труда являются необходимым элементом организации оплаты труда.

Форма оплаты труда - это механизм начисления заработной платы, обеспечивающий учет количества труда, затраченного работниками.

Система оплаты труда - порядок оплаты труда работников предприятия (организации), установленный в соответствии с выбранной формой оплаты труда.

Формы и системы оплаты труда наглядно представлены на рисунке 1.



6. Задания для лабораторной работы:

Задание 1. Деловая игра «Как? Зачем? Почему?»

Цель проведения игры: закрепление теоретических знаний по организации оплаты труда на предприятии с учетом особенностей деятельности и состава работников предприятия сферы услуг.

Методические рекомендации

Для проведения игры студентов целесообразно разделить на группы.

Порядок проведения игры

Шаг 1. Преподаватель предлагает подгруппам сформулировать по пять вопросов «как», «зачем», «почему».

Например.

«КАК»:

1. Как целесообразно организовать оплату труда специалистов предприятия по оказанию услуг общественного питания, работающих с заказами потребителей?

2. Как распределяется оплата труда административного персонала салона красоты?

3. Как регулируется оплата труда на государственном, региональном, отраслевом уровне, на уровне предприятия? и т. п.

«ЗАЧЕМ»:

1. Зачем при организации оплаты труда необходимо учитывать не только поощрительные действия, но и возможности взыскания?

2. Зачем в положении о премировании разрабатываются условия для различных категорий работников предприятия?

3. Зачем в положение об организации оплаты труда на предприятии включена шкала единовременных поощрений? и т. п.

«ПОЧЕМУ»:

1. Почему оптимальный коэффициент соотношения между минимальной и максимальной оплатой труда на предприятии целесообразно устанавливать не более 15,0?

2. Почему премия является наиболее подвижной и гибкой частью заработной платы?

3. Почему целесообразно распределять коллективный заработок с учетом: фактически отработанного времени каждым членом трудового коллектива или личного вклада каждого в коллективные результаты труда? и т. п.

Шаг 2. Группы обмениваются вопросами и предоставляют ответы преподавателю на сформулированные вопросы.

Шаг 3. В процессе игры студенты поочередно выбирают по одному из разработанных вопросов. Игроки от каждой группы обсуждают в течение 1 мин ответ на поставленный вопрос. При этом преподаватель, являясь ведущим игры, оценивает ответ и присуждает за правильный 1 балл, за неправильный — 0. Игра продолжается до тех пор, пока одна из команд игроков не опередит остальные на 3 балла.

Шаг 4. Преподаватель оценивает и вопросы, и ответы команд и обладает правом признать ответ команды верным или неверным, а также заменить спорный вопрос своим.

Шаг 5. Победившей считается та подгруппа, которая в итоге набрала на 3 балла больше команды соперников.

Задание 2. Разработать нормативные документы, регулирующие оплату труда на предприятиях, которые были определены группами на второй лабораторной работе.

Перечень необходимых документов:

1. Положение об оплате труда персонала сферы услуг
2. Положение о мотивации труда

3. Положение о текущем премировании работников
4. Положение о вознаграждении по итогам за год
5. Положение о единовременном поощрении персонала
6. Положение об установлении надбавок и доплат персоналу

При разработке документов следует помнить, что они должны содержать следующие подразделы:

- общие положения;
 - термины и определения;
 - непосредственное содержание разрабатываемого положения;
 - источники, порядок организации выплат;
 - заключительные положения;
- приложения (если требуется) в виде сетки оплаты, шкал премирования, градации должностей (профессий), структуры надбавок и

7. Контрольные вопросы:

1. В чем суть понятия «качество труда»?
2. Какие характеристики используются для оценки качества труда?
3. На каких принципах строится организация оплаты труда?
4. Какие методы регулирования заработной платы работников используются в условиях рыночных отношений?
5. На каких условиях осуществляется регулирование оплаты труда?
6. Что такое тарифная система и какова ее роль в организации заработной платы?
7. Какие формы и системы оплаты труда используются в настоящее время?
8. Что такое смешанная форма оплаты труда?
9. В чем особенности премирования как одной из форм стимулирования труда?
10. Какие элементы включаются в состав системы премирования?
11. Какие виды надбавок используются на предприятиях сферы услуг?
12. В чем смысл системы «плавающих окладов» для оплаты труда руководителей и специалистов предприятий?

2. ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕНИИ ЛАБОРАТОРНОЙ РАБОТЫ

Студент обязан предоставить отчет о выполнении лабораторной работы не позднее последней учебной недели.

Содержание отчета должно быть полным, достоверным, логичным и аргументированным.

Структура отчета включает в себя:

1. Титульный лист.
2. Цель и задачи лабораторной работы.
3. Описание используемого оборудования.
4. Описание хода выполнения (порядок действий) лабораторной работы.
5. Результаты (расчеты, графики, таблицы и т.п.)
6. Ответы на контрольные вопросы.
7. Выводы (результаты обработки исходных данных и оценка полноты решения поставленной задачи).

Требования к оформлению отчета о выполнении лабораторной работы:

- титульный лист установленной формы (Приложение);
- текст должен содержать заголовки в соответствии со структурой отчета;
- формат А4;
- шрифт – Times New Roman;
- размер шрифта – 12-14 пт;
- цвет шрифта – черный;
- межстрочный интервал – 1-1,5;
- размеры полей: верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 10 мм;
- абзацный отступ – 1,25 мм;
- выравнивание текста – по ширине;
- страницы работы нумеруются арабскими цифрами в нижней части листа, начиная с титульного листа, номер на котором не ставится.

Отчет может быть представлен:

- в электронной форме;
- в распечатанном виде (по требованию преподавателя).

3. ПОРЯДОК, ПОКАЗАТЕЛИ КРИТЕРИИ И ШКАЛЫ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Студентом формируется отчет по каждой выполненной лабораторной работе.

Отчеты предоставляются преподавателю для проверки и оценивания.

Если преподаватель считает целесообразным, то он может пригласить студента на индивидуальное собеседование для оценки его знаний и практических навыков по вопросам и заданиям определенной лабораторной работы.

Результаты выполнения лабораторных работ учитываются как элемент фиксации хода освоения дисциплины и отражаются:

1. в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценки достижений студентов НГТУ (утверждено ректором 02.07.2009);
2. заносятся преподавателем в журнал текущей успеваемости по каждой из выполненных студентом лабораторных работ.

Максимальное количество баллов за выполнение всех лабораторных работ составляет 52 балла.

Поскольку лабораторные работы формируют несколько компетенций, то преподавателем оценивается сформированность каждой из них по показателям, критериям и шкалам, приведенным в таблице 3.

В том случае если лабораторная работа не зачтена, студент обязан ознакомиться с замечаниями преподавателя, проанализировать допущенные ошибки, устранить выявленные недочеты и повторно сдать отчет на кафедру для проверки.

Результаты текущего контроля успеваемости учитываются преподавателем при проведении промежуточной аттестации. Отставание студента от графика текущего контроля успеваемости по изучаемой дисциплине приводит к образованию текущей задолженности.

Таблица 3

Формируемые компетенции	Показатели	Критерии	Шкалы	
			количество баллов БРС	оценка для текущего контроля
1	2	3	4	5
ОПК-6	Знать методы принятия решений в управлении производственной деятельности организации	Теоретический материал освоен глубоко и в полном объеме	5	отлично
		Теоретический материал освоен на базовом уровне	4	хорошо
		Теоретический материал освоен на уровне общего представления	3	удовлетворительно
		Студент демонстрирует незнание значительной части теоретического материала	0	неудовлетворительно
	Уметь применять методы принятия решений в управлении производственной деятельности организации	Студент демонстрирует полноценное умение применять на практике теоретический материал	5	отлично
		Студент демонстрирует умение на базовом уровне применять на практике теоретический материал	4	хорошо
		Студент демонстрирует низкий уровень формирования умений применять на практике теоретический материал	3	удовлетворительно
		Студент не умеет применять на практике теоретических материалов	0	неудовлетворительно
ПК-3	Знать основы стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности	Теоретический материал освоен глубоко и в полном объеме	5	отлично
		Теоретический материал освоен на базовом уровне	4	хорошо
		Теоретический материал освоен на уровне общего представления	3	удовлетворительно
		Студент демонстрирует незнание значительной части теоретического материала	0	неудовлетворительно
	Уметь осуществлять стратегический анализ, с целью обеспечения конкурентоспособности	Студент демонстрирует полноценное умение применять на практике теоретический материал	5	отлично
		Студент демонстрирует умение на базовом уровне применять на практике теоретический материал	4	хорошо
		Студент демонстрирует низкий уровень формирования умений применять на практике теоретический материал	3	удовлетворительно
		Студент не умеет применять на практике теоретических материалов	0	неудовлетворительно

ПК-9	Знать теоретические основы анализа рыночных и специфических рисков, а также поведение потребителей экономических благ и формирования спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли	Теоретический материал освоен глубоко и в полном объеме	5	отлично
		Теоретический материал освоен на базовом уровне	4	хорошо
		Теоретический материал освоен на уровне общего представления	3	удовлетворительно
		Студент демонстрирует незнание значительной части теоретического материала	0	неудовлетворительно
	Уметь оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды	Студент демонстрирует полноценное умение применять на практике теоретический материал	5	отлично
		Студент демонстрирует умение на базовом уровне применять на практике теоретический материал	4	хорошо
		Студент демонстрирует низкий уровень формирования умений применять на практике теоретический материал	3	удовлетворительно
		Студент не умеет применять на практике теоретических материалов	0	неудовлетворительно

	отрасли			
ПК-18	Знать основы бизнес-планирования	Теоретический материал освоен глубоко и в полном объеме	5	отлично
		Теоретический материал освоен на базовом уровне	4	хорошо
		Теоретический материал освоен на уровне общего представления	3	удовлетворительно
		Студент демонстрирует незнание значительной части теоретического материала	0	неудовлетворительно
	Уметь создавать бизнес-план новой организации	Студент демонстрирует полноценное умение применять на практике теоретический материал	5	отлично
		Студент демонстрирует умение на базовом уровне применять на практике теоретический материал	4	хорошо
		Студент демонстрирует низкий уровень формирования умений применять на практике теоретический материал	3	удовлетворительно
		Студент не умеет применять на практике теоретических материалов	0	неудовлетворительно
ОК-3	Знать основы экономических знаний в различных сферах деятельности	Теоретический материал освоен глубоко и в полном объеме	5	отлично
		Теоретический материал освоен на базовом уровне	4	хорошо
		Теоретический материал освоен на уровне общего представления	3	удовлетворительно
		Студент демонстрирует незнание значительной части теоретического материала	0	неудовлетворительно
	Уметь применять экономические знания в различных сферах деятельности	Студент демонстрирует полноценное умение применять на практике теоретический материал	5	отлично
		Студент демонстрирует умение на базовом уровне применять на практике теоретический материал	4	хорошо
		Студент демонстрирует низкий уровень формирования умений применять на практике теоретический материал	3	удовлетворительно
		Студент не умеет применять на практике теоретических материалов	0	неудовлетворительно
МАКСИМАЛЬНОЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ			60	

4. ЛИТЕРАТУРА

4.1 Основная литература

1. Виноградова М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие : [для вузов по специальности "Сервис"] / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - М., 2010. – 441 с.

2. Виноградова М. В. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса : учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - Москва, 2012. – 441 с.

4.2 Дополнительная литература

1. Цопкало Л. А. Контроль качества продукции и услуг в общественном питании : учебное пособие : [для спец.260501.65 и 260800.62] / Л. А. Цопкало, Л. Н. Рождественская ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2012. - 228, [1] с. : ил., табл.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000178050

4.3 Интернет-ресурсы и информационно-справочные материалы

1. <http://www.gks.ru/>
2. <http://www.tpprf.ru/>
3. <http://statmethods.ru/>
4. <http://www.moedelo.org>
5. <http://www.consultant.ru>
6. <http://www.e-kontur.ru>
7. <http://www.pvision.ru/bp.htm>
8. <http://www.nalog.ru>
9. <http://www.pfrf.ru>
10. <http://www.ffoms.ru>
11. <http://www.fss.ru>
12. <http://smb.gov.ru>

ОГЛАВЛЕНИЕ

	Введение.....	3
1.	Тематика лабораторных работ по дисциплине.....	6
	Лабораторная работа № 1.....	6
	Лабораторная работа № 2.....	9
	Лабораторная работа № 3.....	14
	Лабораторная работа № 4.....	17
	Лабораторная работа № 5.....	25
	Лабораторная работа № 6.....	28
	Лабораторная работа № 7.....	31
	Лабораторная работа № 8.....	35
2.	Отчет о выполнении лабораторной работы.....	39
3.	Порядок, показатели, критерии и шкалы оценки сформированности компетенций.....	40
4.	Литература.....	45
5.	Материально-техническое и программное обеспечение лабораторной работы.....	45
	Приложение. Образец титульного листа отчета.....	47

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФАКУЛЬТЕТ БИЗНЕСА

Кафедра менеджмента

ОТЧЕТ

Лабораторная работа № _

Тема:

Дисциплина: Организация и технология производства услу

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль Менеджмент организации

Преподаватель:

Нинштиль Елена Юрьевна

канд.экон.наук

Лабораторную работу
выполнил(а):

.....
(ФИО)

.....
(факультет, группа)

Новосибирск, 201__