

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Организация процесса сервиса» изучается в пятом семестре.
Курсовая работа – предусмотрена в 5 семестре.

1.1. Форма промежуточной аттестации:

экзамен

Курсовая работа - зачет с оценкой

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина Организация процесса сервиса относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам и практикам:

- Экономика организаций (предприятий);
- Сервионика.

Результаты обучения по учебной дисциплине, используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:

- Организация выставочно-рекламной деятельности;
- Производственная практика. Организационно-управленческая практика.

2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Целями изучения дисциплины Организация процесса сервиса являются:

- изучение теоретических основ организации производства и формирование навыков научно-теоретического подхода к решению задач профессиональной направленности и практического их использования в дальнейшей профессиональной деятельности;
- формирование у обучающихся компетенции(-й), установленной(-ых) образовательной программой по данной дисциплине.

Результатом обучения по учебной дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенции(й) и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины.

2.1. Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<p>ПК-4 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности</p>	<p>ИД-ПК-4.1 Использование форм, методов и принципов организации деятельности подразделений, предприятий сферы сервиса</p> <p>ИД-ПК-4.2 Применение теории организации деятельности предприятий и формирование организационных структур предприятий</p> <p>ИД-ПК-4.3 Определение функций руководителей, служащих, специалистов и рабочего персонала в области сервиса, в том числе в выставочной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> –приводит общую характеристику организационной деятельности предприятия; –составляет организационную структуру предприятия и определяет функции каждой группы руководителей и специалистов; –формулирует основные постулаты организации как объекта ГК РФ, как как производственной системы, как объекта менеджмента; –различает и описывает типы, методы и формы организации производства, организацию производства во времени и в пространстве и рассчитывает требуемые показатели; –описывает организацию труда на предприятиях сферы сервиса включая формы и системы оплаты труда. –описывает организацию производства во вспомогательных и обслуживающих подразделениях и рассчитывает требуемые показатели. - определяет и анализирует показатели организации основного и вспомогательного производства.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

по очной форме обучения –	5	з.е.	180	час.
по очно-заочной форме обучения –	-	з.е.	-	час.
по заочной форме обучения –	-	з.е.	-	час.

3.1. Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (очная форма обучения)

Структура и объем дисциплины									
Объем дисциплины по семестрам	форма промежуточной аттестации	всего, час	Контактная аудиторная работа, час				Самостоятельная работа обучающегося, час		
			лекции, час	практические занятия, час	лабораторные занятия, час	практическая подготовка, час	курсовая работа	самостоятельная работа обучающегося, час	промежуточная аттестация, час
5 семестр	экзамен, курсовая работа	180	28	30	-	-	18	68	36
Всего:		180	28	30	-	-	18	68	36

3.2. Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (очно-заочная форма обучения) не предусмотрена

3.1 Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (заочная форма обучения) не предусмотрена

3.3.

3.4. Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очная форма обучения)

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы					Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа						
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы, час	Практическая подготовка, час			
Пятый семестр								
ПК-4; ИД-ПК-4.1 ИД-ПК-4.2 ИД-ПК-4.3	Раздел I. Организация и управление деятельности предприятия	x	x	x	x	16	Формы текущего контроля по разделу I: тестирование	
	Тема 1.1. Предприятие как объект ГК РФ..	2		x		x		
	Тема 1.2. Предприятие как производственная система. Предприятие как объект менеджмента	4		x		x		
	Тема 1.3. Виды предприятий сферы сервиса. Организационная структура предприятия. Особенности предприятий сферы обслуживания	4		x		x		
	Практическое занятие № 1.1 Производственная система предприятия.		2	x		x		
	Практическое занятие № 1.2 Особенности предприятий различных форм собственности как субъектов хозяйствования.		4	x		x		
	Практическое занятие № 1.3 Организационная структура предприятия, ее особенности и виды		4	x		x		
ПК-4; ИД-ПК-4.1	Раздел II. Организация и управление основным производственным процессом	x	x	x	x	18	Формы текущего контроля по разделу II:	

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы, час	Практическая подготовка, час		
ИД-ПК-4.2 ИД-ПК-4.3	Тема 2.1. Структура производства. Организация производства во времени. Организация производства в пространстве.	2		x		x	контрольная работа
	Тема 2.2. Типы, методы и формы организации производства. Структура процесса оказания услуги	2		x		x	
	Практическое занятие № 2.1 Показатели организации производства во времени и пространстве.		2	x		x	
	Практическое занятие № 2.2 Основные показатели работы предприятия, их расчет и анализ.		2	x		x	
ПК-4: ИД-ПК-4.1 ИД-ПК-4.2 ИД-ПК-4.3	Раздел III. Организация обслуживания и производства на предприятиях сферы сервиса	x	x	x	x	18	Формы текущего контроля по разделу III: тестирование
	Тема 3.1. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса. Показатели оценки уровня организации основного производства.	2		x		x	
	Тема 3.2. Содержание тарифной системы. Формы и системы оплаты труда.	2		x		x	
	Тема 3.3. Принципы и способы регулирования оплаты труда.	2		x		x	
	Практическое занятие № 3.1 Исследование организации труда на предприятиях сферы сервиса.		2	x		x	
	Практическое занятие № 3.2 Расчет показателей оценки уровня организации основного производства.		2	x		x	
	Практическое занятие № 3.3 Исследование форм и систем оплаты труда, условий премирования персонала.		2	x		x	

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы, час	Практическая подготовка, час		
ПК-4: ИД-ПК-4.1 ИД-ПК-4.2 ИД-ПК-4.3	Раздел IV. Организация производства во вспомогательных и обслуживающих подразделениях. Организация энергетического хозяйства	х	х	х	х	16	Формы текущего контроля по разделу IV: контрольная работа
	Тема 4.1. Организация ремонтного и энергетического хозяйства	4		х		х	
	Тема 4.2. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства	4		х		х	
	Практическое занятие № 4.1 Исследование основных характеристик и определение показателей ремонтного хозяйства		2	х		х	
	Практическое занятие № 4.2 Исследование основных характеристик и определение показателей энергетического хозяйства		2	х		х	
	Практическое занятие № 4.3 Исследование основных характеристик и определение показателей снабжения и складского хозяйства		6	х		х	
ПК-4: ИД-ПК-4.1 ИД-ПК-4.2 ИД-ПК-4.3	Выполнение курсовой работы	х	х	х		18	защита курсовой работы
ПК-4: ИД-ПК-4.1 ИД-ПК-4.2 ИД-ПК-4.3	Экзамен	х	х	х	х	36	экзамен по билетам / электронное тестирование

3.7. Краткое содержание учебной дисциплины

№ пп	Наименование раздела и темы дисциплины	Содержание раздела (темы)
Раздел I	Организация и управление деятельности предприятия	
Тема 1.1	Предприятие как объект ГК РФ..	Особенности предприятия. Характеристики предприятия. Условия отнесения предприятий к субъектам малого и среднего предпринимательства.
Тема 1.2	Предприятие как производственная система. Предприятие как объект менеджмента	Система. Свойства системы. Особенности экономической системы. Уровни предприятия и ресурсы. Предприятие. Внутренняя среда. Внешняя среда прямого воздействия. Внешняя среда косвенного воздействия.
Тема 1.3.	Виды предприятий сферы сервиса. Организационная структура предприятия. Особенности предприятий сферы обслуживания	Классификации сферы обслуживания. Формы обслуживания потребителей. Организационная структура предприятия. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя. Контактная зона. Основы организации обслуживания потребителя. Организация и управление процессом оказания услуг.
Раздел II.	Организация и управление основным производственным процессом	
Тема 2.1.	Структура производства. Организация производства во времени. Организация производства в пространстве.	Понятие и структура производства. Основной процесс. Вспомогательный процесс. Принципы производства.
Тема 2.2.	Типы, методы и формы организации производства. Структура процесса оказания услуги	Коэффициента серийности. Такт выпуска изделия. Массовое, серийное и единичное. Виды специализации. Виды кооперирования. Производственный процесс. Процесс оказания услуги. Время оказания услуги. Виды движения предметов труда.
Раздел III.	Организация обслуживания и производства на предприятиях сферы сервиса	
Тема 3.1.	Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса. Показатели оценки уровня организации основного производства.	Организация труда. Элементы организации труда. Организация процесса оказания и выполнения услуг. Научная организация труда (НОТ). Функции организации труда. Формы разделения труда. Единица разделения труда. Метод труда. Рабочее место. Организация обслуживания рабочих мест. Типовые нормы. норма времени. Норма выработки. Нормативы времени обслуживания. Нормативы численности.
Тема 3.2	Содержание тарифной системы. Формы и системы оплаты труда.	Система оплаты. Виды систем оплаты труда. Тарифная ставка. тарифная сетка. Тарифные коэффициенты и тарифно-квалификационные справочники. Повременная и сдельная формы оплаты труда.
Тема 3.3	Принципы и способы регулирования оплаты труда.	Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате.
Раздел IV.	Организация производства во вспомогательных и обслуживающих подразделениях	
Тема 4.1.	Организация ремонтного и энергетического хозяйства	Методы организации ремонта. Виды ремонта. Модернизация. Численность рабочих, непосредственно занятых выполнением ремонтных работ. трудоемкость ремонтных работ.

		Потребное количество двигательной электроэнергии. Потребность тепла для отопления помещений. Потребное количество сжатого воздуха. Пути совершенствования энергетического хозяйства
Тема 4.2.	Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства	Организация материально-технического снабжения. Формы снабжения. Основные функции органов снабжения на предприятии. Виды складов. Функции складского хозяйства. Методы расчета заказов.

3.8. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию. Аудиторная самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

- подготовку к лекциям, практическим занятиям, экзаменам;
- изучение учебных пособий;
- конспектирование монографий, или их отдельных глав, статей;
- изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;
- подготовка к контрольной работе, тестированию;
- выполнение курсовых работ;
- подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра;
- создание наглядных пособий, презентаций по изучаемым темам и др.

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы предусматривает групповую и (или) индивидуальную работу с обучающимися и включает в себя:

- проведение индивидуальных или групповых консультаций по отдельным темам дисциплины;
- проведение консультаций перед экзаменом.

3.9. Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

Реализация программы учебной дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий регламентируется действующими локальными актами университета.

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

4.1. Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенции(й).

Уровни сформированности компетенции(-й)	Итоговое количество баллов в 100-балльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Оценка в пятибалльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Показатели уровня сформированности
			профессиональной(-ых) компетенции(-й)
			ПК-4 ИД-ПК-4.1 ИД-ПК-4.2 ИД-ПК-4.3
высокий	85 – 100	отлично	<ul style="list-style-type: none"> - приводит общую характеристику организационной деятельности предприятия; - составляет организационную структуру предприятия и определяет функции каждой группы руководителей и специалистов; - формулирует понятие организации как объекта ГК РФ, как как производственной системы, как объекта менеджмента; - различает и описывает типы, методы и формы организации производства и рассчитывает требуемые показатели; - описывает организацию производства во времени и в пространстве и рассчитывает требуемые показатели; - описывает организацию труда на предприятиях сферы сервиса включая формы и системы оплаты труда. - описывает организацию производства во вспомогательных и обслуживающих подразделениях и рассчитывает требуемые показатели; - определяет и анализирует показатели оценки уровня организации основного и вспомогательного производства.
повышенный	75 – 84	хорошо	<ul style="list-style-type: none"> - приводит общую характеристику организационной деятельности предприятия; - составляет организационную структуру предприятия и определяет функции каждой группы руководителей и специалистов; - формулирует понятие организации как объекта ГК РФ, как как производственной системы, как объекта менеджмента; - различает и описывает типы, методы и формы организации производства, рассчитывает требуемые показатели с неверным результатом; - описывает организацию производства во времени и в пространстве, рассчитывает требуемые показатели с неверным результатом;

			<ul style="list-style-type: none"> – с небольшими трудностями описывает организацию труда на предприятиях сферы сервиса включая формы и системы оплаты труда. – описывает организацию производства во вспомогательных и обслуживающих подразделениях, рассчитывает требуемые показатели с неверным результатом; – определяет и анализирует показатели оценки уровня организации основного и вспомогательного производства.
базовый	55 – 74	удовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> – приводит общую характеристику организационной деятельности предприятия; – составляет организационную структуру предприятия и определяет функции каждой группы руководителей и специалистов; – допускает небольшие ошибки в понятиях организации как объекта ГК РФ, как как производственной системы, как объекта менеджмента; – различает и описывает типы, методы и формы организации производства, рассчитывает требуемые показатели с неверным результатом; – описывает организацию производства во времени и в пространстве, рассчитывает требуемые показатели с неверным результатом; – с небольшими трудностями описывает организацию труда на предприятиях сферы сервиса включая формы и системы оплаты труда. – описывает организацию производства во вспомогательных и обслуживающих подразделениях, рассчитывает требуемые показатели с неверным результатом; – допускает ошибки при анализе показателей организации основного и вспомогательного производства.
низкий	0 – 54	неудовлетворительно	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации; – испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами; – не различает типы, методы и формы организации производства и не может рассчитать требуемые показатели; – не различает организацию производства во времени и в пространстве и не может рассчитать требуемые показатели; – не различает формы и системы оплаты труда. – не понимает особенностей организации производства во вспомогательных и обслуживающих подразделениях и не может рассчитать требуемые показатели; – выполняет задания только по образцу и под руководством преподавателя; – ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине, указанных в разделе 2 настоящей программы.

5.1. Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемые компетенции
1	Тест №1	<p>Вариант 1 (несколько заданий из варианта)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Для мелко-серийного производства коэффициент серийности равен от: <ul style="list-style-type: none"> • 21 до 40 • более 40 • 1 до 5 • не больше 1. 2. Основные методы организации производства: <ul style="list-style-type: none"> • индивидуальный, бригадно-операционный, поточно-операционный; • индивидуальный, поточный, прерывный, непрерывный; • прерывный, непрерывный, линейный, нелинейный; • бригадный, командный, групповой. 3. Наиболее крупными частями производственного процесса являются: <ul style="list-style-type: none"> • Универсальное, стандартное, уникальное; • Единичное, массовое, серийное; • Индивидуальный, поточный, прерывный, непрерывный; • Основные, вспомогательные, побочные производства. <p>Вариант 2 (несколько заданий из варианта)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Виды фонда времени работы оборудования: <ul style="list-style-type: none"> • Эффективный, рациональный, сокращенный; • Гибкий, прерывный, номинальный; • Календарный, режимный, эффективный; • Плановый, сокращенный, действительный. 2. Ряд взаимосвязанных рабочих мест, расположенных в порядке последовательности выполнения технологического процесса – это... 	<p>ПК-4: ИД-ПК-4.1 ИД-ПК-4.2 ИД-ПК-4.3</p>

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемые компетенции																											
		<ul style="list-style-type: none"> • Поточная линия; • Производственный поток; • Поточное производство; • Непоточная линия. <p>3. Приспособляемость производственной системы к изменяющимся условиям внешней среды - это ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Гибкость • Открытость; • Надежность; • Иерархичность. 																												
2	Контрольная работа 1	<p>1. При проектировании участка по изготовлению деталей для ремонта бытовой аппаратуры приняты следующие исходные данные: Продолжительность смены – 8 часов; Простой оборудования внутри смены – 5%; Номинальный фонд времени – 254 дня; Предприятие работает в две смены. Состав и норма времени операций приведены в таблице.</p> <table border="1" data-bbox="683 863 1397 1177"> <thead> <tr> <th>Номер операции</th> <th>Наименование операции</th> <th>Затраты времени на операцию, мин.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Токарная</td> <td>6,0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Токарная</td> <td>11,8</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Токарная</td> <td>10,5</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Фрезерная</td> <td>11,0</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Сверлильная</td> <td>2,12</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Сверлильная</td> <td>2,58</td> </tr> </tbody> </table> <p>Определить тип проектируемого производства при годовом выпуске продукции в 110000, 95000 и 1200 шт.</p> <p>2. В цехе предприятия по изготовлению бытовых емкостей установлено 9 прессов. Выпускаемый ассортимент представлен в таблице.</p> <table border="1" data-bbox="683 1348 1397 1415"> <thead> <tr> <th>Ассортимент продукции</th> <th>Виды продукции</th> <th>Количество операций</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Номер операции	Наименование операции	Затраты времени на операцию, мин.	1	Токарная	6,0	2	Токарная	11,8	3	Токарная	10,5	4	Фрезерная	11,0	5	Сверлильная	2,12	6	Сверлильная	2,58	Ассортимент продукции	Виды продукции	Количество операций				ПК-4: ИД-ПК-4.1 ИД-ПК-4.2 ИД-ПК-4.3
Номер операции	Наименование операции	Затраты времени на операцию, мин.																												
1	Токарная	6,0																												
2	Токарная	11,8																												
3	Токарная	10,5																												
4	Фрезерная	11,0																												
5	Сверлильная	2,12																												
6	Сверлильная	2,58																												
Ассортимент продукции	Виды продукции	Количество операций																												

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий			Формируемые компетенции
		кружка	3	4	
		Кастрюля	8	4	
		Миска	4	5	
		Крышки	8	2	
		<p>Какой тип производства?</p> <p>3. Определить общую площадь сервисного предприятия, оказывающего услуги по пошиву и ремонту верхней одежды на основании следующих данных: Продолжительность смены – 8 часов; Выпуск изделий в смену – 19 у. изделий; Предприятие работает в 1 смену; Средневзвешенные затраты времени на одно изделие: - на пошив – 6,2 часов; - на раскрой – 1,5 часа; Годовой фонд рабочего времени одного рабочего составляет 2050 часов; Площадь вспомогательных цехов и участков – 25% от производственной.</p> <p>4. Рассчитать общие годовые затраты на аренду помещений предприятия, оказывающего услуги по пошиву и ремонту верхней одежды на основании следующих данных: Продолжительность смены – 8 часов; Выпуск изделий в смену – 19 у. изделий; Предприятие работает в 1 смену; Средневзвешенные затраты времени на одно изделие: - на пошив – 6,2 часов; - на раскрой – 1,5 часа; Годовой фонд рабочего времени одного рабочего составляет 2050 часов; Площадь вспомогательных цехов и участков – 25% от производственной. Стоимость аренды 1 м²- 50 тыс. руб. в месяц.</p> <p>5. Определить время услуги, предоставляемой салоном красоты на основании следующих данных: Время приема и оформления заказа 2 минуты; Время подготовительно-заключительных операций 10 минут; Время технологической операции 25 минут; Время протекания естественных процессов 45 минут.</p>			

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемые компетенции
3	Тест №2	<p>Вариант 1 (несколько заданий из варианта)</p> <p>1. Система производственных взаимосвязей работников со средствами производства и друг с другом, образующая определенный порядок трудового процесса, который складывается из разделения труда и его кооперации между работниками, организации рабочих мест и организации их обслуживания, рациональных приемов и методов труда, обоснованных норм труда, созданием безопасных и здоровых условий труда, а также воспитанием дисциплины труда.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Организацией процесса оказания и выполнения услуг; • Организация труда; • Нормирование труда; • Совокупность элементов труда. <p>2. К элементам организации труда относят:</p> <ul style="list-style-type: none"> • разделение труда; • кооперация труда, т. е. установление системы производственной взаимосвязи между работниками; • организация рабочих мест; • организация обслуживания рабочих мест; • разработка рациональных приемов и методов труда; • установление обоснованных норм труда; • создание безопасных и здоровых условий труда; • воспитание дисциплины труда. <p>3. Деятельность, имеющая свою методологию и позволяющая определять соблюдение финансового законодательства и финансовой дисциплины экономическим субъектом, а также целесообразность и эффективность осуществляемых им финансовых операций, — это:</p> <ul style="list-style-type: none"> • планирование; • организация; • финансовый контроль; • учет. <p>Вариант 2 (несколько заданий из варианта)</p> <p>1. Формы разделения труда:</p>	<p>ПК-4:</p> <p>ИД-ПК-4.1</p> <p>ИД-ПК-4.2</p> <p>ИД-ПК-4.3</p>

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемые компетенции
		<ul style="list-style-type: none"> • Экономическая, социальная; • Организационная, профессиональная, квалификационная; • Технологическая, функциональная, профессиональная, квалификационная; • Функциональная, профессиональная. <p>2. Приспособляемость производственной системы к изменяющимся условиям внешней среды - это ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Гибкость • Открытость; • Надежность; • Иерархичность. <p>3. Организационная структура аппарата управления</p> <ul style="list-style-type: none"> • форма разделения труда по управлению производством; • необходимое условие существования предприятия; • производственная структура; • основное производство; • вспомогательное производство. 	
4	Контрольная работа 2	<p>1. Определить месячную потребность предприятия автосервиса в сжатом воздухе, если он используется на 6 единицах оборудования при следующих условиях: среднечасовой расход сжатого воздуха на одном станке – 10 м³; коэффициент использования станков по времени – 0,8, а по мощности – 0,75, режим работы оборудования – двухсменный; продолжительность рабочей смены – 8 часов; коэффициент работающего оборудования 0,94; коэффициент потерь сжатого воздуха 1,5.</p> <p>2. Определить расход воды в мини-прачечной самообслуживания за месяц, если на предприятии установлено 6 стиральных машин, средний расход за час воды на одну стиральную машину – 40 литров, средний коэффициент загрузки машины -0,9, режим работы – 12 часов в сутки без выходных, затраты времени на плановый ремонт машины 4%.</p> <p>3. Определить годовую потребность (365 дней) клуба в осветительной электроэнергии, если в нем установлено 10 светильников средней мощностью 150 Вт каждый, время горения светильников – 18 часов в сутки, коэффициент потерь электроэнергии в сети – 0,75.</p>	ПК-4: ИД-ПК-4.1 ИД-ПК-4.2 ИД-ПК-4.3

5.2. Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
		100-балльная система	Пятибалльная система	
Тест	<p>За выполнение каждого тестового задания испытуемому выставляются баллы.</p> <p>Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за не правильный — ноль. В соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом, а не какая-либо из его частей.</p> <p>В заданиях с выбором нескольких верных ответов, заданиях на установление правильной последовательности, заданиях на установление соответствия, заданиях открытой формы используют порядковую шкалу. В этом случае баллы выставляются не за всё задание, а за тот или иной выбор в каждом задании, например, выбор варианта, выбор соответствия, выбор ранга, выбор дополнения.</p> <p>В соответствии с порядковой шкалой за каждое задание устанавливается максимальное количество баллов, например, три. Три балла выставляются за все верные выборы в одном задании, два балла - за одну ошибку, один - за две ошибки, ноль — за полностью неверный ответ.</p> <p>Правила оценки всего теста: общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл, 5 баллов. В спецификации указывается общий наивысший балл по тесту. Также устанавливается диапазон баллов, которые необходимо набрать для того, чтобы получить отличную, хорошую, удовлетворительную или неудовлетворительную оценки. Рекомендуемое процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе.</p>	-	5	85% - 100%
		-	4	75% - 84%
		-	3	55% - 74%
		-	2	54% и менее
Контрольная работа	Обучающийся демонстрирует грамотное решение всех задач, использование правильных методов решения при незначительных вычислительных погрешностях (арифметических ошибках);	-	5	
	Продемонстрировано использование правильных методов при решении задач при наличии существенных ошибок в 1-2 из них;	-	4	

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	Обучающийся использует верные методы решения, но правильные ответы в большинстве случаев (в том числе из-за арифметических ошибок) отсутствуют;	-	3
	Обучающимся использованы неверные методы решения, отсутствуют верные ответы.	-	2

5.3. Промежуточная аттестация:

Форма промежуточной аттестации	Типовые контрольные задания и иные материалы для проведения промежуточной аттестации:
Экзамен: в устной форме по билетам	<p style="text-align: center;">ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1</p> <ol style="list-style-type: none"> Какие формы обслуживания используются на предприятиях сферы сервиса? Что такое производственно-административная структура предприятия? Какие факторы влияют на структуру предприятия? Мультисервисное предприятие, оказывающее услуги повседневного спроса, располагает механическим оборудованием в количестве 160 ед. ремонтной сложности и электрооборудованием в количестве 250 ед. Определить необходимое количество механиков и электриков при двухсменном графике работы, если норма обслуживания на одного рабочего-ремонтника – 50 ед., на одного электрика – 80 ед. <p style="text-align: center;">ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2</p> <ol style="list-style-type: none"> На каких этапах производственного процесса формируется качество продукции? Определить общую площадь склада готовых изделий в ателье по пошиву одежды на основании следующих данных: – коэффициент использования площади – 0,80; – длина одного кронштейна – 4 м; – ширина одного кронштейна – 0,8 м; – общее количество кронштейнов – 6 шт. Определить среднесписочную численность работников. Вновь созданное предприятие начало работать с 24 марта отчетного года. Численность работников списочного состава на предприятии была следующей:

	Числа месяца	Списочная численность работников	В том числе не подлежат включению в среднесписочную численность	Подлежат включению в среднесписочную численность
	1	2	3	4
	24	57	-	57
	25	57	-	57
	26	57	-	57
	27	57	-	57
	28	57	-	57
	29	58	-	58
	30	58	-	58
	31	58	-	58
	Сумма	-	-	459
Экзамен: Компьютерное тестирование	<p>Вариант 1 (несколько заданий из варианта)</p> <p>1. Основные признаки предприятия:</p> <ul style="list-style-type: none"> - самостоятельный баланс, истец или ответчик в суде, ответственность по обязательствам; - обособленное имущество, ответственность по обязательствам, приобретение имущественных и неимущественных прав. - ответственность по обязательством, обособленное собственное имущество, истец и ответчик в суде; - самостоятельный баланс, обособленное собственное имущество, ответственность по обязательствам, имущественные и неимущественные права, истец или ответчик в суде. <p>2. Переменные внешней среды прямого воздействия в системе предприятия:</p> <ul style="list-style-type: none"> - политика и право; - демографическая обстановка; - поставщики и конкуренты; - экономика и социология. <p>3. Определить время услуги, предоставляемой салоном красоты на основании следующих данных: Время приема и оформления заказа 2 минуты; Время подготовительно-заключительных операций 10 минут; Время технологической операции 25 мину; Время протекания естественных процессов 45 минут.</p> <p>Вариант 2 (несколько заданий из варианта)</p> <p>1. Тарифная система оплаты труда рабочего включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - тарифные ставки, тарифные сетки; - тарифные ставки, тарифные сетки, тарифно-квалификационный справочник; 			

	<ul style="list-style-type: none"> - тарифные ставки, тарифно-квалификационный справочник; - тарифные ставки, должностные оклады, тарифные сетки. <p>2. Классификация производственных процессов на основные, вспомогательные и обслуживающие производится по признаку:</p> <ul style="list-style-type: none"> - по назначению в производстве; - по уровню механизации; - все ответы верны. <p>3. Рассчитать общие расходы предприятия на электроэнергию по следующим данным:</p> <ul style="list-style-type: none"> - стоимость 1 кВтЧас – 5,5 руб; - количество электрооборудования – 25 шт.; - средняя мощность каждой единицы оборудования – 540 ВтЧас; - годовой фонд времени работы оборудования -1680 час.; - число осветительных точек 30; - средняя мощность каждой осветительной точки – 45 ВтЧас; - общий фонд времени освещения – 3000 час.; - коэффициент потерь электроэнергии – 0,07. - горения светильников – 16 часов в сутки, коэффициент одновременного горения – 0,75.
...	...

5.4. Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
		100-балльная система	Пятибалльная система	
экзамен: компьютерное тестирование	За выполнение каждого тестового задания испытуемому выставляются баллы. Необходимо указать тип используемой шкалы оценивания. Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за неправильный — ноль. В соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом, а не какая-либо из его частей. В соответствии с порядковой шкалой за каждое задание устанавливается максимальное количество баллов, например, три. Три	-	5	85% - 100%
		-	4	75% - 84%
		-	3	55% - 74%
		-	2	54% и менее

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система	
	<p>балла выставляются за все верные выборы в одном задании, два балла - за одну ошибку, один - за две ошибки, ноль — за полностью неверный ответ.</p> <p>Правила оценки всего теста: общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл, например, 5 баллов. В спецификации указывается общий наивысший балл по тесту.</p> <p>Также устанавливается диапазон баллов, которые необходимо набрать для того, чтобы получить отличную, хорошую, удовлетворительную или неудовлетворительную оценки.</p> <p>Рекомендуется установить процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе.</p> <p>«2» - равно или менее 54% «3» - 55% - 74% «4» - 75% - 84% «5» - 85% - 100%</p>			
<p>экзамен: в устной форме по билетам</p>	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует знания отличающиеся глубиной и содержательностью, дает полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные; – свободно владеет научными понятиями, ведет диалог и вступает в научную дискуссию; – способен к интеграции знаний по определенной теме, структурированию ответа, к анализу положений существующих теорий, научных школ, направлений по вопросу билета; – логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете; – свободно выполняет практические задания повышенной сложности, предусмотренные программой, демонстрирует системную работу с основной и дополнительной литературой. <p>Ответ не содержит фактических ошибок и характеризуется глубиной, полнотой, уверенностью суждений, иллюстрируется примерами, в том</p>		5	85% - 100%

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
	<p>числе из собственной практики.</p> <p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – показывает достаточное знание учебного материала, но допускает несущественные фактические ошибки, которые способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу; – недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета; – недостаточно логично построено изложение вопроса; – успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания средней сложности, активно работает с основной литературой, – демонстрирует, в целом, системный подход к решению практических задач, к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности. <p>В ответе раскрыто, в основном, содержание билета, имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы.</p>		<p>4</p> <p>75% - 84%</p>
	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – показывает знания фрагментарного характера, которые отличаются поверхностностью и малой содержательностью, допускает фактические грубые ошибки; – не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты, нарушена логика изложения, отсутствует осмысленность представляемого материала, представления о межпредметных связях слабые; – справляется с выполнением практических заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, допускает погрешности и ошибки при теоретических ответах и в ходе практической работы. <p>Содержание билета раскрыто слабо, имеются неточности при ответе на основные и дополнительные вопросы билета, ответ носит репродуктивный характер. Неуверенно, с большими затруднениями</p>		<p>3</p> <p>55% - 74%</p>

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система	
	<p>решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.</p>			
	<p>Обучающийся, обнаруживает существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий. На большую часть дополнительных вопросов по содержанию экзамена затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.</p>		2	54% и менее

5.5. Примерные темы курсовой работы

(формируют ПК-4: ИД-ПК-4.1, ИД-ПК-4.2, ИД-ПК-4.3):

1. Эволюция индустрии гостеприимства. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.
2. Классификация средств размещения. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.
3. Развитие гостиничного дела. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.
4. Франчайзинг в гостиничном бизнесе. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.
5. Интеграция в гостиничном бизнесе. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.
6. Правила предоставления гостиничных услуг. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.
7. Особенности управления отелями разных типов. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.
8. Типы организационных структур управления в индустрии гостеприимства. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.
9. Принципы функционирования основных служб гостиницы. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.
10. Жизнедеятельность отеля. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.
11. Специфика работы гостиничного предприятия. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.
12. Гостиничный бизнес: тенденции и перспективы. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.
13. Классификация и виды средств размещения. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.
14. Номерной фонд средств размещения. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.
15. Организационные аспекты проектирования и функционирования средств размещений. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.
16. Организационный механизм управления гостиничным бизнесом. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.
17. Основные службы организационной структуры отеля. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.
18. Управление человеческими ресурсами в гостиничном бизнесе. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.
19. Менеджмент качества в сфере гостиничных услуг. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.
20. Оценка соответствия в отельном бизнесе. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.

5.6. Критерии, шкалы оценивания курсовой работы

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
защита курсовой работы	<ul style="list-style-type: none"> – работа выполнена самостоятельно, носит творческий характер, возможно содержание элементов научной новизны, раскрывает тему исследования; – собран, обобщен и проанализирован достаточный объем литературных источников; – при написании и защите работы продемонстрированы: высокий уровень сформированности универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, теоретические знания и наличие практических навыков; – работа правильно оформлена и своевременно представлена на кафедру, полностью соответствует требованиям, предъявляемым к содержанию и оформлению курсовых работ; – на защите освещены все вопросы исследования, ответы на вопросы профессиональные, грамотные, исчерпывающие, результаты исследования подкреплены статистическими критериями. 	-	5
	<ul style="list-style-type: none"> – тема работы раскрыта, однако выводы и рекомендации не всегда оригинальны и / или не имеют практической значимости, есть неточности при освещении отдельных вопросов темы; – собран, обобщен и проанализирован необходимый объем профессиональной литературы, но не по всем аспектам исследуемой темы сделаны выводы и обоснованы практические рекомендации; – при написании и защите работы продемонстрирован: средний уровень сформированности универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, наличие теоретических знаний и достаточных практических навыков; – работа своевременно представлена на кафедру, есть отдельные недостатки в ее оформлении; – в процессе защиты работы были даны неполные ответы на вопросы. 	-	4
	<ul style="list-style-type: none"> – тема работы раскрыта частично, но в основном правильно, допущено поверхностное изложение отдельных вопросов темы; 	-	3

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	<ul style="list-style-type: none"> – в работе недостаточно полно была использована профессиональная литература, выводы и практические рекомендации не отражали в достаточной степени содержание работы; – при написании и защите работы продемонстрирован удовлетворительный уровень сформированности универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, поверхностный уровень теоретических знаний и практических навыков; – работа своевременно представлена на кафедру, однако не в полном объеме по содержанию и / или оформлению соответствует предъявляемым требованиям; – в процессе защиты недостаточно полно изложены основные положения работы, ответы на вопросы даны неполные. 		
	<ul style="list-style-type: none"> – содержание работы не раскрывает тему, вопросы изложены бессистемно и поверхностно, нет анализа практического материала, основные положения и рекомендации не имеют обоснования; – работа не оригинальна, основана на компиляции публикаций по теме; – при написании и защите работы продемонстрирован неудовлетворительный уровень сформированности универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций; – работа несвоевременно представлена на кафедру, не в полном объеме по содержанию и оформлению соответствует предъявляемым требованиям; – на защите показаны поверхностные знания по исследуемой теме, отсутствие представлений об актуальных проблемах по теме работы, даны неверные ответы на вопросы. 	-	2

5.7. Система оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

Форма контроля	100-балльная система	Пятибалльная система
Текущий контроль:		
- тест 1	-	2 – 5
- тест 2	-	2 – 5
- контрольная работа 1	-	2 – 5
- контрольная работа 2	-	2 – 5
Промежуточная аттестация в устной форме по билетам /письменное тестирование/ компьютерное тестирование	-	отлично хорошо удовлетворительно неудовлетворительно
Итого за семестр экзамен	-	

Полученный совокупный результат конвертируется в пятибалльную систему оценок в соответствии с таблицей:

100-балльная система	пятибалльная система	
	зачет с оценкой/экзамен	зачет
85 – 100 баллов	отлично зачтено (отлично)	зачтено
75 – 84 баллов	хорошо зачтено (хорошо)	
55 – 74 баллов	удовлетворительно зачтено (удовлетворительно)	
0 – 54 баллов	неудовлетворительно	не зачтено

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:

- проблемная лекция;
- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
- дистанционные образовательные технологии;
- самостоятельная работа в системе компьютерного тестирования;
- обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа).

Примеры образовательных технологий: компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций, тренинги, эвристическое обучение, мозговой штурм, проблемное обучение, дебаты, метод проектов, сократический диалог, дерево решений, деловая корзина, панельная дискуссия, программа саморазвития и т.д.).

7. ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины не реализуется.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов используются подходы, способствующие созданию безбарьерной образовательной среды: технологии дифференциации и индивидуального обучения, применение соответствующих методик по работе с инвалидами, использование средств дистанционного общения, проведение дополнительных индивидуальных консультаций по изучаемым теоретическим вопросам и практическим занятиям, оказание помощи при подготовке к промежуточной аттестации.

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.

Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:

Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.

Для студентов с инвалидностью или с ограниченными возможностями здоровья форма проведения текущей и промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Промежуточная аттестация по дисциплине может проводиться в несколько этапов в форме рубежного контроля по завершению изучения отдельных тем дисциплины. При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся создаются, при необходимости, фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Характеристика материально-технического обеспечения дисциплины составляется в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

Материально-техническое обеспечение дисциплины при обучении с использованием традиционных технологий обучения.

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
119071, г. Москва, ул. Малая Калужская, д.1	
Аудитория №1516 для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Комплект учебной мебели, доска меловая. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
Аудитория №1815 для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Комплект учебной мебели, доска меловая. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.
119071, г. Москва, ул. Малая Калужская, д.1, стр.2	
Аудитория №1226 (1): - компьютерный класс для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; - помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно- исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ (в свободное от учебных занятия и профилактических работ время).	Комплект учебной мебели, доска маркерная, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации: 29 персональных компьютеров с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации.
Аудитория №1226 (2): - компьютерный класс для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; - помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно- исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ (в свободное от учебных занятия и профилактических работ время).	Комплект учебной мебели, доска маркерная, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации: 21 персональный компьютер с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации.
Помещения для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся
119071, г. Москва, ул. Малая Калужская, д.1, стр.3	
Аудитория №1154 - читальный зал библиотеки: помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ.	Шкафы и стеллажи для книг и выставок, комплект учебной мебели, 1 рабочее место сотрудника и 3 рабочих места для студентов, оснащенные персональными компьютерами с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации.
Аудитория №1155 - читальный зал библиотеки: помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ.	Каталоги, комплект учебной мебели, трибуна, 2 рабочих места для студентов, оснащенные персональными компьютерами с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации.
Аудитория №1156 - читальный зал библиотеки: помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно-	Стеллажи для книг, комплект учебной мебели, 1 рабочее место сотрудника и 8 рабочих места для студентов, оснащенные персональными компьютерами с подключением к сети

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ.	«Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации.

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины при обучении с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Необходимое оборудование	Параметры	Технические требования
Персональный компьютер/ноутбук/планшет, камера, микрофон, динамики, доступ в сеть Интернет	Веб-браузер	Версия программного обеспечения не ниже: Chrome 72, Opera 59, Firefox 66, Edge 79, Яндекс.Браузер 19.3
	Операционная система	Версия программного обеспечения не ниже: Windows 7, macOS 10.12 «Sierra», Linux
	Веб-камера	640x480, 15 кадров/с
	Микрофон	любой
	Динамики (колонки или наушники)	любые
	Сеть (интернет)	Постоянная скорость не менее 192 кБит/с

Технологическое обеспечение реализации программы осуществляется с использованием элементов электронной информационно-образовательной среды университета.

10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Автор(ы)	Наименование издания	Вид издания (учебник, УП, МП и др.)	Издательство	Год издания	Адрес сайта ЭБС или электронного ресурса	Количество экземпляров в библиотеке Университета
10.1 Основная литература, в том числе электронные издания							
1	М. В. Виноградова, З. И. Панина	Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса.	Учебное пособие	М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»	2013	http://znanium.com/catalog/product/415588	-
2	А.Д. Шеремет	Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия.	Учебник	М.: Инфра-М	2017	http://znanium.com/catalog/product/558699	-
10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания							
1	Ж. А. Романович, С. Л. Калачев	Сервисная деятельность	Учебник	М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»	2017	http://znanium.com/catalog/product/430365	-
2	Под науч. ред. С.Н. Кукушкина	Экономический атлас организации (предприятия).	Учебное пособие	М.: НИЦ ИНФРА-М	2015	http://znanium.com/catalog/product/464125	-
3	Под ред. В.Я. Горфинкеля	Малое предпринимательство: организация, управление, экономика	Учебное пособие	М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М.	2014	http://znanium.com/catalog/product/429542	-
4	Н.Г. Забродская.	Предпринимательство. Организация и экономика малых предприятий	Учебник	М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М,	2014	http://znanium.com/catalog/product/453430	-
5	Г.Г.Иванов, Ю.К.Баженов	Организация коммерческой деятельности малых и средних предприятий:	Учебное пособие	М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М	2015	http://znanium.com/catalog/product/502697	-
6	О.Н. Гукова, А.М. Петрова	Организация предприятий сервиса	Практикум	М.: Форум: ИНФРА-М	2017	http://znanium.com/catalog/product/536889	-
10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины (модуля) авторов РГУ им. А. Н. Косыгина)							
1	С. А. Першукова.	Организация процессов сервиса	Учебное пособие	М. : РГУ им. А. Н. Косыгина, 2019. - 48 с	2019	В ЭИОС	–
2	С. А. Першукова	Организация процесса сервиса : Ч. 2	Учебное пособие	М. : РГУ им. А. Н. Косыгина, - 64 с.	2021	В ЭИОС	–

11. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

11.1. Ресурсы электронной библиотеки, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

№ пп	Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы
1.	ЭБС «Лань» http://www.e.lanbook.com/
2.	«Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М» http://znanium.com/
3.	Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/
4.	ЭБС ЮРАЙТ» www.biblio-online.ru
5.	ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com/ .
Профессиональные базы данных, информационные справочные системы	
1.	Web of Science http://webofknowledge.com/
2.	Scopus http://www.Scopus.com/
3.	Elsevier «Freedom collection» Science Direct https://www.sciencedirect.com/
4.	«SpringerNature» http://www.springernature.com/gp/librarians Платформа Springer Link: https://rd.springer.com/ Платформа Nature: https://www.nature.com/ База данных Springer Materials: http://materials.springer.com/ База данных Springer Protocols: http://www.springerprotocols.com/ База данных zbMath: https://zbmath.org/ База данных Nano: http://nano.nature.com/
5.	Консультант плюс. Некоммерческие интернет-версии системы КонсультантПлюс https://www.consultant.ru/online/
6.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU https://www.elibrary.ru/
7.	Национальная Электронная библиотека» («НЭБ»). https://rusneb.ru/

11.2. Перечень программного обеспечения

№п/п	Программное обеспечение	Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое
1.	Windows 10 Pro, MS Office 2019	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
2.	Bisagi (Process) Modeller BPMN	Свободный доступ
3.	Camunda Modeller BPMN	Свободный доступ
4.	ARIS Express	Свободный доступ

ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В рабочую программу учебной дисциплины/модуля внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры:

№ пп	год обновления РПД	характер изменений/обновлений с указанием раздела	номер протокола и дата заседания кафедры