|  |  |
| --- | --- |
| Министерство науки и высшего образования Российской Федерации | |
| Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение | |
| высшего образования | |
| «Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина | |
| (Технологии. Дизайн. Искусство)» | |
|  | |
| Институт | Экономики и менеджмента |
| Кафедра | Коммерции и сервиса |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  **УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | | |
| **организация процесса сервиса** | | |
| Уровень образования | бакалавриат | |
| Направление подготовки | 43.03.01 | Сервис |
| Направленность (профиль) | Технологии менеджмента в сервисе | |
| Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения | 4 года | |
| Форма(-ы) обучения | очная/заочная | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Рабочая программа дисциплины основной профессиональной образовательной программы высшего образования, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 12 от 08.06.2021 г. | | | |
| Разработчик(и) рабочей программы практики: | | | |
|  | доцент | С.А. Першукова | |
|  | занимаемая должность | инициалы, фамилия | |
| Заведующий кафедрой | | В.Ю. Мишаков |

# ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

* + - 1. Учебная дисциплина «Организация процесса сервиса» изучается в пятом семестре.
      2. Курсовая работа – предусмотрена в 5 семестре.

## Форма промежуточной аттестации:

экзамен

Курсовая работа - зачет с оценкой

## Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

* + - 1. Учебная дисциплина Организация процесса сервиса относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.
      2. Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам и практикам:
    - Экономика организаций (предприятий);
    - Сервисная деятельность.
      1. Результаты обучения по учебной дисциплине, используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:
    - Организация выставочно-рекламной деятельности;
    - Сервис сферы обслуживания;
    - Производственная практика. Организационно-управленческая практика.

# ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

* + - 1. 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.
      1. 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.

## 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** |
| --- | --- | --- |
| ПК-1  Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов, команды, проектов) организации сферы обслуживания | ИД-ПК-1.2  Использование основных положений теории управления для организации современного бизнеса в области сервиса | * приводит общую характеристику  организационной деятельности предприятия; * использует принципы и методы формирования организационных структур предприятия и определят функции каждой группы руководителей и специалистов для совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; * формулирует основные постулаты организации как объекта ГК РФ, как как производственной системы, как объекта менеджмента; * использует научно обоснованных принципы, 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. |
| ИД-ПК-1.4  Использование научно обоснованных принципов формирования системы бизнес-процессов организации сферы обслуживания |
| ПК-2  Способен к предоставлению услуг в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями | ИД-ПК-2.5  Использование принципов и методов формирования и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя |

# СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

* + - 1. Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| по очной форме обучения – | 6 | з.е. | 216 | час. |
| по заочной форме обучения – | 6 | з.е. | 216 | час. |

## 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 | 216 | 34 | 34 | - | - | 18 | 85 | 45 |
| Всего: |  | 216 | 34 | 34 | - | - | 18 | 85 | 45 |

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

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (заочная 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** |
| 3 курс |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| установочная сессия | *-* | *-* | *-* | *-* | *-* | *-* | *-* | *-* | *-* |
| зимняя сессия | - | 108 | 12 | 12 | - | - | 18 | 66 | - |
| летняя сессия | курсовая работа, экзамен | 108 | - | - | - | - | 2 | 97 | 9 |
| Всего: |  | 216 | 12 | 12 | - | - | 20 | 163 | 9 |

## 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** |
|  | **Пятыйсеместр** | | | | | | |
| ПК-1:  ИД-ПК-1.2  ИД-ПК-1.4  ПК-2:  ИД-ПК-2.5 | **Раздел I.** Организация и управление деятельности предприятия | х | х | х | х | 24 |  |
| Тема 1.1. Предприятие как объект ГК РФ.. | *2* |  | х | *1* | х | Формы текущего контроля  по разделу I:  тестирование |
| Тема 1.2. Предприятие как производственная система. | *2* |  | х |  | х |
| Тема 1.3. Предприятие как объект менеджмента | *2* |  | х |  | х |
| Тема 1.4. Виды предприятий сферы сервиса. Организационная структура предприятия. | *4* |  | х |  | х |
| Тема 1.5. Особенности предприятий сферы обслуживания | *2* |  | х |  | х |
| Практическое занятие № 1.1 Производственная система предприятия. |  | *4* | х | *2* | х |
| Практическое занятие № 1.2 Особенности предприятий различных форм собственности как субъектов хозяйствования. |  | *4* | х |  | х |
| Практическое занятие № 1.3 Организационная структура предприятия, ее особенности и виды |  | *4* | х |  | х |
| **Раздел II.** Организация и управление основным производственным процессом | х | х | х | х | *21* | Формы текущего контроля  по разделу II:  контрольная работа |
| Тема 2.1. Структура производства. Организация производства во времени. Организация производства в пространстве. | 2 |  | х |  | х |
| Тема 2.2. Типы, методы и формы организации производства. | 2 |  | х |  | х |
| Тема 2.3. Структура процесса оказания услуги | 2 |  | х |  | х |
| Практическое занятие № 2.1 Показатели организации производства во времени и пространстве. |  | *2* | х |  | х |
| Практическое занятие № 2.2 Основные показатели работы предприятия, их расчет и анализ. |  | *4* | х |  | х |
| **Раздел III.** Организация обслуживания и производства на предприятиях сферы сервиса | х | х | х | х | *18* | Формы текущего контроля  по разделу III:  тестирование |
| Тема 3.1. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса. | 2 |  | х |  | х |
| Тема 3.2. Показатели оценки уровня организации основного производства. | 2 |  | х |  | х |
| Тема 3.3. Содержание тарифной системы. Формы и системы оплаты труда. | 2 |  | х |  | х |
| Тема 3.4. Принципы и способы регулирования оплаты труда. | 2 |  | х |  | х |
| Практическое занятие № 3.1 Исследование организации труда на предприятиях сферы сервиса. |  | 2 | х |  | х |
| Практическое занятие № 3.2 Расчет показателей оценки уровня организации основного производства. |  | 4 | х |  | х |
| Практическое занятие № 3.3 Исследование форм и систем оплаты труда, условий премирования персонала. |  | 4 | х |  | х |
| **Раздел IV.** Организация производства во вспомогательных и обслуживающих подразделениях | х | х | х | х | 22 | Формы текущего контроля  по разделу IV:  контрольная работа |
| Тема 4.1. Организация ремонтного хозяйства | 2 |  | х |  | х |
| Тема 4.2. Организация энергетического хозяйства | 2 |  | х |  | х |
| Тема 4.3. 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 |  | 4 | х |  | х |
| ПК-1:  ИД-ПК-1.2  ИД-ПК-1.4  ПК-2:  ИД-ПК-2.5 | Выполнение курсовой работы | х | х | х |  | 18 | защита курсовой работы |
| ПК-1:  ИД-ПК-1.2  ИД-ПК-1.4  ПК-2:  ИД-ПК-2.5 | Экзамен | х | х | х | х | 45 | экзамен по билетам / электронное тестирование |
| **ИТОГО за весь период** | | **34** | **34** | **-** | **-** | **148** |  |

## Структура учебной дисциплины/модуля для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очно-заочная форма обучения)

## Структура учебной дисциплины/модуля для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (заочная форма обучения)

| **Планируемые (контролируемые) результаты освоения:**  **код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций** | **Наименование разделов, тем;**  **виды самостоятельной работы обучающегося;**  **форма(ы) промежуточной аттестации** | **Виды учебной работы** | | | | | | | **Самостоятельная работа, час** | | **Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости, включая контроль самостоятельной работы обучающегося;**  **формы промежуточного контроля успеваемости** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Контактная работа** | | | | | | |
| **Лекции, час** | **Практические занятия, час** | | **Лабораторные работы, час** | | **Практическая подготовка, час** | |
|  | **Третийкурс** | | | | | | | | | | |
| ПК-1:  ИД-ПК-1.2  ИД-ПК-1.4  ПК-2:  ИД-ПК-2.5 | **Раздел I.** Организация и управление деятельности предприятия | 2 | | - | | х | | - | | 40 | Формы текущего контроля  по разделу **I**:  тестирование 1 |
| Практические занятия по разделу I | - | | 2 | | х | | - | |
| **Раздел II.** Организация и управление основным производственным процессом | 4 | | - | | х | | - | | 40 | Формы текущего контроля  по разделу **II**:  контрольная работа 1 |
| Практические занятия по разделу II | - | | 4 | | х | | - | |
| **Раздел III.** Организация обслуживания и производства на предприятиях сферы сервиса | 2 | | - | | х | | - | | 45 | Формы текущего контроля  по разделу **III**:  тестирование 2 |
| Практические занятия по разделу III | - | | 2 | | х | | - | |
| **Раздел IV.** Организация производства во вспомогательных и обслуживающих подразделениях | 4 | | - | | х | | - | | 40 | Формы текущего контроля  по разделу **IV**:  контрольная работа 2 |
| Практические занятия по разделу IV | - | | 4 | | х | | - | |
| ПК-1:  ИД-ПК-1.2  ИД-ПК-1.4  ПК-2:  ИД-ПК-2.5 | Выполнение курсовой работы | х | | х | | х | | х | | 18 | защита курсовой работы |
| ПК-1:  ИД-ПК-1.2  ИД-ПК-1.4  ПК-2:  ИД-ПК-2.5 | Экзамен | х | | х | | х | | х | | 9 | экзамен по билетам / электронное тестирование/ |
| **ИТОГО за весь период** | | **12** | | **12** | | **-** | | **-** | | **192** |  |

## 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. | Система. Свойства системы. Особенности экономической системы. Уровни предприятия и ресурсы. |
| Тема 1.3. | Предприятие как объект менеджмента | Предприятие. Внутренняя среда. Внешняя среда прямого воздействия. Внешняя среда косвенного воздействия. |
| Тема 1.4. | Виды предприятий сферы сервиса. Организационная структура предприятия. | Классификации сферы обслуживания. Формы обслуживания потребителей. Организационная структура предприятия. |
| Тема 1.5. | Особенности предприятий сферы обслуживания | 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. | Коэффициента серийности. Такт выпуска изделия. Массовое, серийное и единичное. Виды специализации. Виды кооперирования. |
| Тема 2.3 | Структура процесса оказания услуги | 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. | 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. |
| Тема 3.2 | Показатели оценки уровня организации основного производства. | Организация обслуживания рабочих мест. Типовые нормы. норма времени. Норма выработки. Нормативы времени обслуживания. Нормативы численности. |
| Тема 3.3 | 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 3.4 | 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 хозяйства | Методы организации ремонта. Виды ремонта.  Модернизация*.* Численность рабочих, непосредственно занятых выполнением ремонтных работ. трудоемкость ремонтных работ |
| Тема 4.2. | Организация энергетического хозяйства | Потребное количество двигательной электроэнергии. Потребность тепла для отопления помещений. Потребное количество сжатого воздуха. Пути совершенствования энергетического хозяйства |
| Тема 4.3. | 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. |

## 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.

## Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

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

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

## 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-1:  ИД-ПК-1.2  ИД-ПК-1.4  ПК-2:  ИД-ПК-2.5 |
| высокий | *-* | отлично | Обучающийся:   * приводит общую характеристику  организационной деятельности предприятия; * использует принципы и методы формирования организационных структур предприятия и определят функции каждой группы руководителей и специалистов для совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; * формулирует понятие организации как объекта ГК РФ, как как производственной системы, как объекта менеджмента; * различает и использует научно обоснованных принципы, методы и формы организации производства; * 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 | - | хорошо | Обучающийся:   * приводит общую характеристику  организационной деятельности предприятия; * использует принципы и методы формирования организационных структур предприятия и определят функции каждой группы руководителей и специалистов для совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; * формулирует понятие организации как объекта ГК РФ, как как производственной системы, как объекта менеджмента; * использует научно обоснованных принципы, методы и формы организации производства; * 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; * определяет и анализирует показатели оценки уровня организации основного и вспомогательного производства. |
| базовый | - | удовлетворительно | Обучающийся:   * приводит общую характеристику  организационной деятельности предприятия; * составляет организационную структуру предприятия и определят 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; * использует научно обоснованных принципы, методы и формы организации производства; * , 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 | - | неудовлетворительно | Обучающийся:   * 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. |

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

* + - 1. 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.

## Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

| **№ пп** | **Формы текущего контроля** | * + - 1. **Примеры типовых заданий** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Тест №1 | Вариант 1 (несколько заданий из варианта)   1. Для мелко-серийного производства коэффициент серийности равен от:  21 до 40более 401 до 5не больше 1.  1. Основные методы организации производства:  * индивидуальный, бригадно-операционный, поточно-операционный; * индивидуальный, поточный, прерывный, беспрерывный; * прерывный, беспрерывный, линейный, нелинейный; * бригадный, командный, групповой.  1. Наиболее крупными частями производственного процесса являются:  * Универсальное, стандартное, уникальное; * Единичное, массовое, серийное; * Индивидуальный, поточный, прерывный, беспрерывный; * Основные, вспомогательные, побочные производства.   Вариант 2 (несколько заданий из варианта)   1. Виды фонда времени работы оборудования:  * Эффективный, рациональный, сокращенный; * Гибкий, прерывный, номинальный; * Календарный, режимный, эффективный; * Плановый, сокращенный, действительный.  1. Ряд взаимосвязанных рабочих мест, расположенных в порядке последовательности выполнения технологического процесса – это…  * Поточная линия; * Производственный поток; * Поточное производство; * Непоточная линия.  1. Приспособляемость производственной системы к изменяющимся условиям внешней среды - это ...  * Гибкость * Открытость; * Надежность; * Иерархичность. |
| 2 | Контрольная работа 1 | 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.   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 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 |   Определить тип проектируемого производства при годовом выпуске продукции в 110000, 95000 и 1200 шт.  2. В цехе предприятия по изготовлению бытовых емкостей установлено 9 прессов. Выпускаемый ассортимент представлен в таблице.   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Ассортимент продукции | Виды продукции | Количество операций | | кружка | 3 | 4 | | Кастрюля | 8 | 4 | | Миска | 4 | 5 | | Крышки | 8 | 2 |   Какой тип производства?  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.  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.  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 мину;  Время протекания естественных процессов 45 минут. |
| 3 | Тест №2 | Вариант 1 (несколько заданий из варианта) 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.Организацией процесса оказания и выполнения услуг;Организация труда;Нормирование труда;Совокупность элементов труда.2. К элементам организации труда относят: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. 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: планирование;организация;финансовый контроль;учет.Вариант 2 (несколько заданий из варианта) 1. Формы разделения труда: Экономическая, социальная;Организационная, профессиональная, квалификационная;Технологическая, функциональная, профессиональная, квалификационная;Функциональная, профессиональная. 2. Приспособляемость производственной системы к изменяющимся условиям внешней среды - это ...   * Гибкость * Открытость; * Надежность; * Иерархичность.   **3. Организационная структура аппарата управления**   * **форма разделения труда по управлению производством;** * необходимое условие существования предприятия; * производственная структура; * основное производство; * вспомогательное производство. |
| 4 | Контрольная работа 2 | 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.  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%.  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. |

## Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

| **Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)** | **Критерии оценивания** | **Шкалы оценивания** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **100-балльная система** | **Пятибалльная система** | |
| Тест | За выполнение каждого тестового задания испытуемому выставляются баллы.  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.  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.  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.  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. | *-* | 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 | |
| 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 | |

## Промежуточная аттестация:

|  |  |
| --- | --- |
| **Форма промежуточной аттестации** | **Типовые контрольные задания и иные материалы**  **для проведения промежуточной аттестации:** |
| Экзамен:  в устной форме по билетам | экзаменационный билет № 1   1. Какие формы обслуживания используются на предприятиях сферы сервиса? 2. Что такое производственно-административная структура предприятия? Какие факторы влияют на структуру предприятия?   3. 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.  экзаменационный билет № 2   1. На каких этапах производственного процесса формируется качество продукции? 2. 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.   1. 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:  Письменное тестирование/  Компьютерное тестирование | Вариант 1 (несколько заданий из варианта)  1.Основные признаки предприятия:  - 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.  2. Переменные внешней среды прямого воздействия в системе предприятия:  -  политика и право;  -  демографическая обстановка;  -  поставщики и конкуренты;  -  экономика и социология.  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.  Вариант 2 (несколько заданий из варианта)   1. Тарифная система оплаты труда рабочего включает:   -  тарифные ставки, тарифные сетки;  -  тарифные ставки, тарифные сетки, тарифно-квалификационный справочник;  -  тарифные ставки, тарифно-квалификационный справочник;  -  тарифные ставки, [должностные оклады](https://pandia.ru/text/category/dolzhnostnoj_oklad/), тарифные сетки.   1. Классификация производственных процессов на основные, вспомогательные и   обслуживающие производятся по признаку:  - по назначению в производстве;  - по уровню механизации;  - все ответы верны.   1. Рассчитать общие расходы предприятия на электроэнергию по следующим данным:   - 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. |
| *…* | *…* |

## Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

| **Форма промежуточной аттестации** | **Критерии оценивания** | **Шкалы оценивания** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование оценочного средства** | **100-балльная система** | **Пятибалльная система** | |
| экзамен:  письменное тестирование/  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 балла выставляются за все верные выборы в одном задании, два балла - за одну ошибку, один - за две ошибки, ноль — за полностью неверный ответ.  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.  Также устанавливается диапазон баллов, которые необходимо набрать для того, чтобы получить отличную, хорошую, удовлетворительную или неудовлетворительную оценки.  Рекомендуется установить процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе.  «2» - равно или менее 54%  «3» - 55% - 74%  «4» - 75% - 84%  «5» - 85% - 100% | - | 5 | 85% - 100% |
| - | 4 | 75% - 84% |
| - | 3 | 55% - 74% |
| - | 2 | 54% и менее |
| экзамен:  в устной форме по билетам | Обучающийся:   * 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.   Ответ не содержит фактических ошибок и характеризуется глубиной, полнотой, уверенностью суждений, иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики. |  | 5 | 85% - 100% |
| Обучающийся:   * 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.   В ответе раскрыто, в основном, содержание билета, имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы. |  | 4 | 75% - 84% |
| Обучающийся:   * 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.   Содержание билета раскрыто слабо, имеются неточности при ответе на основные и дополнительные вопросы билета, ответ носит репродуктивный характер. Неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно. |  | 3 | 55% - 74% |
| 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. |  | 2 | 54% и менее |

## Примерные темы курсовой работы:

# Эволюция индустрии гостеприимства. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.

# Классификация средств размещения. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.

# Развитие гостиничного дела. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.

# Франчайзинг в гостиничном бизнесе. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.

# Интеграция в гостиничном бизнесе. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.

# Правила предоставления гостиничных услуг. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.

# Особенности управления отелями разных типов. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.

# Типы организационных структур управления в индустрии гостеприимства. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.

# Принципы функционирования основных служб гостиницы. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.

# Жизнедеятельность отеля. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.

# Специфика работы гостиничного предприятия. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.

# Гостиничный бизнес: тенденции и перспективы. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.

# Классификация и виды средств размещения. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.

# Номерной фонд средств размещения. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.

# Организационные аспекты проектирования и функционирования средств размещений. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.

# Организационный механизм управления гостиничным бизнесом. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.

# Основные службы организационной структуры отеля. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.

# Управление человеческими ресурсами в гостиничном бизнесе. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.

# Менеджмент качества в сфере гостиничных услуг. Организация и оценка основных показателей гостиничного бизнеса.

# 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 | * 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* |
| * 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* |
| * тема работы раскрыта частично, но в основном правильно, допущено поверхностное изложение отдельных вопросов темы; * 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. | *-* | *3* |
| * 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  (по совокупности результатов текущего контроля ) | - | отлично  хорошо  удовлетворительно  неудовлетворительно |
| **Итого за семестр**  экзамен | *-* |

# ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

* + - 1. 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).
      1. 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.).

# ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

* + - 1. Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины не реализуется.

# ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

* + - 1. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидовиспользуются 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.
      2. При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.
      3. Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:
      4. Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.
      5. 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.).
      6. 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.
      7. 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.

# МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

* + - 1. Характеристика материально-технического обеспечения дисциплины составляется в соответствии с требованиями ФГОС ВО.
      2. 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. |
| 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 занятии 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 занятии 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- исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ. | Стеллажи для книг, комплект учебной мебели, 1 рабочее место сотрудника и 8 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. |

* + - 1. 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 | 640х480, 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.

# 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 пред-  приятий 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 | − |

# ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

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

|  |  |
| --- | --- |
| **№ пп** | **Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы** |
|  | ЭБС «Лань» <http://www.e.lanbook.com/> |
|  | «Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М»  <http://znanium.com/> |
|  | Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» <http://znanium.com/> |
|  | ЭБС ЮРАЙТ» [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru) |
|  | ООО «ИВИС» http://dlib.eastview. com/ . |
|  | **Профессиональные базы данных, информационные справочные системы** |
|  | Web of Science <http://webofknowledge.com/> |
|  | Scopus http://www. Scopus.com/ |
|  | Elsevier «Freedom collection» Science Direct  https://www.sciencedirect.com/ |
|  | «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/> |
|  | Консультант плюс. Некоммерческие интернет-версии системы КонсультантПлюс https://www.consultant.ru/online/ |
|  | Научная электронная библиотека eLIBRARY.RUhttps://www.elibrary.ru/ |
|  | Национальная Электронная библиотека» («НЭБ»). <https://rusneb.ru/> |

## Перечень программного обеспечения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№п/п** | **Программное обеспечение** | **Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое** |
|  | Windows 10 Pro, MS Office 2019 | контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019 |
|  | Bisagi (Process) Modeller BPMN | Свободный доступ |
|  | Camunda Modeller BPMN | Свободный доступ |
|  | 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** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |