

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**
Организация и планирование в сервисе

Код модуля
1157661(1)

Модуль
Теория управления в сервисе

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Кузьмин Михаил Александрович	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	сервиса и оздоровительных технологий
2	Тропина Людмила Константиновна	кандидат педагогических наук, доцент	Доцент	сервиса и оздоровительных технологий

Согласовано:

Управление образовательных программ

С.А. Иванченко

Авторы:

- Кузьмин Михаил Александрович, Старший преподаватель, сервиса и оздоровительных технологий
- Тропина Людмила Константиновна, Доцент, сервиса и оздоровительных технологий

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Организация и планирование в сервисе

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	3	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Экзамен	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	1
		Домашняя работа	1
		Реферат	1

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Организация и планирование в сервисе

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-2 -Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью (Сервис в индустрии спорта и рекреации)	З-2 - Характеризует основные функции менеджмента в управлении деятельностью предприятий З-3 - Объясняет принципы эффективного планирования У-1 - Выбирает современные методы управления в сервисной деятельности предприятий с учетом ресурсов, средств и требований потребителя У-2 - Формулирует миссию и цели предприятий сервиса и этапы стратегического	Домашняя работа Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Реферат Экзамен

	управления сервисной деятельностью	
--	------------------------------------	--

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.60		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>реферат</i>	5,16	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.60		
Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.40		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.40		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа</i>	5,9	40
<i>контрольная работа</i>	5,12	40
<i>активная работа на занятиях</i>	5,16	20
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 1.00		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – не предусмотрено		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий – не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий – не предусмотрено		

Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям -не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям –нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено		

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)				
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Шкала оценивания		
		Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно но (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Общая характеристика предприятия сервиса.
2. Организационная структура управления предприятием сервиса (на примере предприятия сервиса).

3. Производственно-технологическая структура предприятия. Модель производственно-технологической структуры предприятия.
4. Процесс оказания услуги, составные части.
5. Организация основных процессов оказания услуг.
6. Организация работы вспомогательных и обслуживающих подразделений.
7. Организация заработной платы на предприятии сервиса. Системы оплаты труда.
8. Задачи планирования для конкретного предприятия сервиса. Классификация прогнозов. Методика и технология планирования
9. Планирование производственных и трудовых ресурсов предприятия.
10. Планирование издержек и результатов производства услуг.
11. Оценка рисков предприятия сервиса. Формулы расчета потерь.
12. Анализ рынка услуг. Анализ конкурентов (на конкретном примере).
13. Разработка организационного плана предприятия (на конкретном примере).
14. Разработка плана маркетинга предприятия сервиса(на конкретном примере).
15. Разработка финансового плана предприятия сервиса (на конкретном примере)
16. Оценка экономической эффективности предприятия.
17. Оценка социальной эффективности деятельности предприятия.

Примерные задания

Задание по теме: Планирование производственных и трудовых ресурсов предприятия.

Определить возможное сокращение численности рабочих и рост производительности труда, если в отчетном периоде объем производства продукции составил,0 тыс. руб., численность рабочих — 30 чел., эффективный фонд рабочего времени одного рабочего — 214 дн. Планируется увеличить объем услуг на 15%, а эффективный фонд рабочего времени на 7 дн.

Задание по теме: Планирование издержек и результатов производства услуг.

Определить выручку от реализации услуг, если:

- за месяц предприятие сферы услуг обслужило 800 клиентов, в том числе на дому — 130 чел., на предприятиях и организациях — 180 чел.,

-средняя цена за единицу услуги на предприятии сферы услуг — 420 руб., при обслуживании на дому на 25% выше, при обслуживании на предприятиях и организациях региона — на 15% выше, чем в стационарных условиях.

LMS-платформа

1. не предусмотрена

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Контрольная работа

Примерный перечень тем

1. Общая характеристика предприятия сервиса (на конкретном примере).
2. Оценка потенциальных потребителей услуг сервисного предприятия (на примере определенного вида услуг).
3. Анализ развития отрасли (на конкретном примере сегмента сферы услуг)
4. Анализ рынка отдельного вида услуг (на конкретном примере).
5. Конкурентный анализ сервисного предприятия (на конкретном примере)
6. Разработка маркетингового плана сервисного предприятия (на конкретном примере)
7. Разработка организационного плана сервисного предприятия (на конкретном примере)
8. Оценка экономической эффективности предприятия сервиса (на конкретном примере)
9. Оценка социальной эффективности деятельности предприятия (на конкретном примере)

Примерные задания

Общая характеристика предприятия сервиса на примере ДИВС.

Требования, предъявляемые к контрольной работе:

1. Представлено логичное содержание.
2. Отражена актуальность рассматриваемой темы, верно определены основные категории.
3. Дан анализ литературы по теме, выявлены методологические основы изучаемой проблемы, освещены вопросы истории ее изучения в науке. Анализ литературы отличается глубиной, самостоятельностью, умением показать собственную позицию по отношению к изучаемому вопросу.
4. В заключении сформулированы развернутые, самостоятельные выводы по работе.
5. Работа оформлена в соответствии с разработанными требованиями, написана с соблюдением норм литературного языка.
6. Работа выполнена в срок.

LMS-платформа

1. не предусмотрена

5.2.2. Домашняя работа

Примерный перечень тем

1. Организационная структура управления предприятием сервиса .
2. Производственно-технологическая структура предприятия сервиса.

Примерные задания

Определить параметры производства и потребность в ресурсах, сформулировать цели предприятия.

Провести анализ рынка услуг в регионе.

Провести анализ производственно-технологической структуры предприятия сервиса на примере:

- фитнес-центра
- предприятия индустрии красоты
- спортивного комплекса
- развлекательного центра

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.3. Реферат

Примерный перечень тем

1. Современные тенденции развития бизнеса в сфере сервиса.
2. Характеристика и особенности развития сферы физкультурно-спортивных услуг (на примере одного региона).
3. Специфика организации производственных процессов на предприятиях сервиса.
4. Особенности маркетинговой деятельности сервисного предприятия в условиях современного рынка услуг
5. Роль рекламы в формировании спроса на услуги предприятия социально-культурного сервиса.
6. Специфика привлечения и использования финансовых ресурсов на предприятиях сервиса.
7. Специфика организации логистики сервисного предприятия.
8. Методы оценки конкурентоспособности предприятия сервиса.
9. Ценовая политика на предприятиях социально-культурного сервиса.

Примерные задания

Структура реферата. Реферат должен содержать следующие обязательные компоненты:

1. Титульный лист.
2. Оглавление.
3. Введение. Во Введении обосновывается проблема, которая рассматривается в реферате, сущностная характеристика процессов организации, структура процессов обслуживания и оказания услуг
4. Основная часть. В ней последовательно раскрывается выбранная тема, анализ позиции фирмы на рынке услуг.
5. Заключение. В данном разделе автор реферата приводит собственные выводы, основанные на проделанном в реферате анализе какого-либо значимого для понимания определенной темы тезиса. Дает свои рекомендации способов продвижения услуг и привлечения клиентов.
6. Список использованных источников.

LMS-платформа

1. не предусмотрена

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Экзамен

Список примерных вопросов

1. Понятие и структура производственного процесса.
2. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
3. Предприятие сферы сервиса как производственная система.
4. Виды предприятий сферы сервиса.
5. Организационная структура предприятия.
6. Производственно-технологическая структура предприятия сервиса.
7. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.

8. Понятие и показатели качества услуг и продукции.
 9. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.
 10. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.
 11. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.
 12. Основы организации обслуживания потребителя.
 13. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.
 14. Принципы и способы регулирования оплаты труда. Формы и системы оплаты труда.
 15. Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка. Принципы и методы планирования.
 16. Характеристика и показатели плана маркетинга. Структура и порядок разработки плана маркетинга.
 17. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса.
 18. Планирование производственной программы предприятия.
 19. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции.
 20. Планирование фонда рабочего времени.
 21. Состав средств на оплату труда.
 22. Состав средств на оплату труда.
 23. Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса
 24. Прибыль предприятия и ее распределение.
 25. Основные показатели экономической эффективности предприятия сервиса.
 26. Показатели социальной эффективности предприятия.
 27. Задачи и функции бизнес- плана предприятия.
- LMS-платформа
1. не предусмотрена

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения	Контрольно-оценочные мероприятия
Профессиональное воспитание	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ПК-2	З-2 З-3 У-1 У-2	Домашняя работа Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Реферат Экзамен