Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ульяновский государственный педагогический университет
имени И.Н. Ульянова»
(ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова»)

Факультет права, экономики и управления
Кафедра теоретических основ экономики и правоведения

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебно-методической работе
_____ С.Н. Титов
«25» июня 2021 г.

ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Программа учебной дисциплины
Проектного модуля
основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки
43.03.01 Сервис
направленность (профиль) образовательной программы
Сервис

(очная форма обучения)

Составитель: Суетин И.Н., к.п.н., доцент кафедры теоретических основ экономики и правоведения

Рассмотрено и одобрено на заседании ученого совета факультета права, экономики и управления, протокол от «21» июня 2021 г. №11

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 01D77C644FC1E54000000006381D0002
Владелец: Титов Сергей Николаевич
Действителен: с 19.07.2021 до 19.07.2022

Ульяновск, 2021

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Проектирование процесса предоставления услуг» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений. Дисциплины (модули) Проектного модуля учебного плана основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) образовательной программы «Сервис», очной формы обучения.

Дисциплина опирается на результаты обучения, сформированные на базе ряда дисциплин учебного плана, изученных обучающимися в предыдущих семестрах: «Бизнес-планирование».

Результаты изучения дисциплины являются основой для прохождения практик и государственной итоговой аттестации.

1. Перечень планируемых результатов обучения (образовательных результатов) по дисциплине

Целью освоения дисциплины «Проектирование процесса предоставления услуг» состоит в том, чтобы обеспечить высокий уровень деятельности предприятия, для этого необходимо спроектировать нацелить, регламентировать, нормировать, снабдить необходимым инструментом и ресурсами и все это осуществлять по рациональной технологии.

Задачами освоения дисциплины являются:

- понимать способы и формы реализации экономических интересов участников проекта в процессе его разработки и реализации в системе государственного регулирования и внешних экономических интересов;
- понимать место и роль команды проекта в процессе его разработки и реализации;
- определять основные фазы и этапы разработки и реализации инвестиционного проекта, технико-экономические и организационные параметры деятельности предприятия, реализующего проект, учитывать параметры инвестиционной привлекательности региона и предприятия, осуществляющего проект;
- определять реализуемость и экономическую эффективность проекта;
- понимать процесс организации и планирования деятельности проектной команды по разработке и реализации проекта.

В результате освоения программы «Проектирование процесса предоставление услуг» бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине (в таблице представлено соотнесение образовательных результатов обучения по дисциплине с индикаторами достижения компетенций):

Компетенция и индикаторы ее достижения в дисциплине	**Образовательные результаты дисциплины (этапы формирования дисциплины)**		
	знает	**умеет**	**владеет**
ПК-4 Способен к разработке проектов в сфере сервиса и управлению ими ПК-4.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами разработки и управления проектами в сфере сервиса. ПК-4.2. Применяет методы разработки и управления проектами.	ОР-1 основные понятия, методы разработки и управления проектами в сфере сервиса;	ОР-2 использовать методы разработки и управления проектами в сфере сервиса;	ОР-3 навыками осуществления деятельности по разработке и управлению проектами в сфере сервиса.

Компетенция и индикаторы ее достижения в дисциплине	Образовательные результаты дисциплины (этапы формирования дисциплины)		
	знает	умеет	владеет
ПК-4.3. Участвует в организационно-управленческой деятельности по разработке и управлению проектами предприятия сервиса.			

2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Номер семестра	Учебные занятия						Форма промежуточной аттестации
	Всего		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные занятия, час	Самостоят. работа, час	
	Трудоемк.						
	Зач. ед.	Часы					
5	4	144	24	40	-	53	экзамен (27)
6	4	144	24	40	-	53	экзамен (27)
Итого:	8	288	48	80	-	106	экзамен экзамен

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

3.1.Указание тем (разделов) и отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Наименование раздела и тем	Количество часов по формам организации обучения

	Лекционные занятия	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятель-ная работа
5 семестр				
Тема 1. Теоретические основы сервисной деятельности	6	10	-	12
Тема 2. Состояние и пути развития современного сервиса	6	10	-	14
Тема 3. Основы проектирования предприятий	6	10	-	13
Тема 4. Организация основных производственных процессов	6	10	-	14
Итого по 5 семестру	**24**	**40**	**-**	**53**
6 семестр				
Тема 5. Методика расчёта производственной программы	8	12	-	18
Тема 6. Организационно-технологическая подготовка производства	8	14	-	17
Тема 7. Организация комплексного обслуживания производства	8	14	-	18
Итого по 6 семестру	**24**	**40**	**-**	**53**
Всего по дисциплине:	**48**	**80**	**-**	**106**

3.2. Краткое описание содержания тем (разделов) дисциплины

Краткое содержание курса (5 семестр)

Тема 1. Теоретические основы сервисной деятельности

Виды сервиса. Типы сервиса. Сервис как потребность . Разновидности потребностей. Иерархия потребностей. Сервис как услуга. Классификация видов услуг. Классификационные признаки услуг.

Тема 2. Состояние и пути развития современного сервиса

Характерные черты современной сферы услуг. Современные тенденции и принципы сервисной деятельности. Пути развития производственно- технологической базы предприятий сервиса. Задачи современного сервиса. Пути развития отношений поставщика с клиентом. Перспективы развития процессов оказания услуг. Основные варианты организации системы сервиса. Функции предприятий сервиса и их служб.

Тема 3. Основы проектирования предприятий

Законы организации в структурах и процессах. Связи в структурах. Соединения в структурах. Организационные структуры, их виды. Типы структур предприятий. Виды производственных структур предприятия. Структура производственного процесса.
Функциональные структуры. Общие принципы организации структур и процессов.
Область проявления общих принципов организации структур и процессов.

Тема 4. Организация основных производственных процессов

Основные понятия, входящие в структуру системного понятия производственный процесс. Виды производственных процессов. Организация производственных процессов в пространстве. Организация производственных процессов во времени. Характеристика типов организации производства. Методы организации производства. Принципы рационализации процессов .

6 семестр

Тема 5. Методика расчёта производственной программы.

Методика расчета объёма работ. (Показатели производственной программы). Расчет производственной мощности предприятия. Расчет численности рабочих и служащих. Особенности оперативно-календарного планирования . Основы оперативно-календарного планирования на предприятиях сервиса Бизнес-планирование. Сущность и цели бизнес-планирования. Структура и содержание разделов бизнес-плана.

Тема 6.. Организационно-технологическая подготовка производства

Подготовительный и преобразующий этапы основного производственного процесса. Сущность и особенности видов производственных процессов . Типажи предприятий, оборудования и участков. Технологические и другие требования, предъявляемые к предприятиям сервиса, производственным и другим помещениям.. Технологический расчёт и планировка производственных зон и участков .

Тема 7. Организация комплексного обслуживания производства

Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований . Факторы ресурсосбережения. Обеспечение экологических требований на предприятиях сервиса. Особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического оборудования и коммуникаций. Организация инженерного хозяйства. Организация обслуживания санитарно-технического оборудования и коммуникаций. Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса

4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа студентов является особой формой организации учебного процесса, представляющая собой планируемую, познавательно, организационно и методически направляемую деятельность студентов, ориентированную на достижение конкретного результата, осуществляемую без прямой помощи преподавателя. Самостоятельная работа студентов является составной частью учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний и навыков, поиск и приобретение новых знаний, а также выполнение учебных заданий, подготовку к предстоящим занятиям и экзамену. Она предусматривает, как правило, разработку рефератов, написание докладов, выполнение творческих, индивидуальных заданий в соответствии с учебной программой (тематическим планом изучения дисциплины). Тема для такого выступления может быть предложена преподавателем или избрана самим студентом, но материал выступления не должен дублировать лекционный материал. Реферативный материал служит дополнительной информацией для работы на практических занятиях. Основная цель данного вида работы состоит в обучении студентов методам самостоятельной работы с учебным материалом. Для полноты усвоения тем, вынесенных в практические занятия, требуется работа с первоисточниками. Курс предусматривает самостоятельную работу студентов со специальной литературой. Следует отметить, что самостоятельная работа студентов результативна лишь тогда, когда она выполняется систематически, планомерно и целенаправленно.

Задания для самостоятельной работы предусматривают использование необходимых терминов и понятий по проблематике курса. Они нацеливают на практическую работу по применению изучаемого материала, поиск библиографического материала и электронных источников информации, иллюстративных материалов. Задания по самостоятельной работе даются по темам, которые требуют дополнительной проработки.

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине включает аудиторную и внеаудиторную самостоятельную работу студентов в течение семестра.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется в форме выполнения индивидуальных заданий по дисциплине. Аудиторная самостоятельная работа обеспечена базой индивидуальных заданий по разделам дисциплины.

Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в формах:
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка реферата.

Темы рефератов ОС-1
5 семестр

1. Цели и задачи предприятий сервиса.
2. Производственная программа: понятие, значение и выбор исходных данных.
3. Особенности функционирования предприятий сервиса, факторы, влияющие на проектирование процесса оказания услуг.
4. Основные показатели производственной программы. Производственная мощность: понятие, расчет.
5. Классификация видов услуг в период рыночной экономики.
6. Факторы, оказывающие влияние на производственную мощность
7. Типы предприятий сервиса.
8. Проект производственной мощности.
9. Методы составления производственной программы на современных российских предприятиях.
10. Планирование численности работников на предприятиях различных видов и форм собственности.
11. Кадры предприятий. Понятия: квалификация, специальность, профессия, штат, штатное расписание.
12. Методы расчета численности рабочих и служащих.
13. Классификация предприятий по организационно-правовым формам
14. Размещение предприятий сервиса.
15. Типы производства в сфере сервиса
16. Методы размещения предприятий сервиса.
17. Производственно-технологическая база предприятий сервиса
18. Структурная схема производственного процесса проектируемого предприятия
19. Этапы развития производственно-технологической базы предприятий сервиса
20. Требования, предъявляемые к оптимальному размещению цехов производственных участков
21. Контактная зона сервиса
22. Факторы успешной работы сотрудника контактной зоны для предприятий сервиса.
23. Технико-экономическая характеристика массового производства проектируемых предприятий.
24. Технико-экономическая характеристика проектируемого предприятия, оказываемого серийные услуги.
25. Бизнес-план как основной документ.
26. Технико-экономическая характеристика проектируемого предприятия, оказываемого единичные услуги
27. Этапы проектирования предприятий сервиса. Декларация о намерениях.
28. Организационные структуры на предприятиях сервиса. Этап проектирования предприятий на основании проектных и инвестиционных обоснований.
29. Техническое перевооружение одно из мероприятий повышения технического уровня
30. Анализ месторасположения предприятий сервиса Реконструкция – как способ повышения технического уровня предприятий по оказанию услуг
31. Нормативные требования при размещении предприятий сервиса
32. Технико - экономическое обоснование. Структура ТЭО. Реализация бизнес - плана Порядок разработки ТЭО и утверждение

33. График внедрения проекта бизнес-плана. Методы планирования работ
34. Производственная инфраструктура: содержание и задачи. Организация ремонтного хозяйства
35. Организация инструментального и энергетического хозяйства
36. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства
37. Организация транспортного хозяйства Послепродажное обслуживание
38. Структура и модель процесса оказания услуг
39. Система планирования на предприятиях сферы сервиса.
40. Показатели оценки состояния и развития производственно - технической базы.
41. Формы развития производственно-технической базы
42. Оценка возможностей инвестирования и достижения намечаемых технико-экономических показателей
43. Планирование фонда рабочего времени.

6 семестр

1. Месторасположение предприятий.
2. Размещение объектов.
3. Характеристика услуг.
4. Проектирование нового предприятия. Определение программы работ.
5. Состав работников предприятия.
6. Нормы и правила проектирования.
7. Требования к функциональным группам помещений.
8. Требования пожарной безопасности.
9. Требования к инженерному обеспечению и параметрам внутренней среды.
10. Проектирование подразделений контактной зоны.
11. Проектирование ремонтного участка.
12. Сущность операционного менеджмента.
13. Определение операционного менеджмента.
14. Производственные системы.
15. Различия между процессами производства продукции и услуг.
16. Место операционного менеджмента в организационной структуре предприятия.
17. Что представляет собой операционная стратегия?
18. Структура работ проекта.
19. Измерение производительности.
20. Контроль хода выполнения проекта. Механизмы отчетности.
21. Операционная классификация услуг.
22. Сервисная стратегия: направленность и преимущества.
23. Структуризация сервисных контактов: сервис-системная матрица.
24. Три типа сервисных систем.
25. Управление очередями.
26. Система массового обслуживания.
27. Входящий поток заявок клиентов.
28. Модели очередей.
29. Стратегическое планирование мощностей предприятия автосервиса.
30. Планирование загрузки мощностей. Определение потребности в производственной мощности.
31. Фазы роста пропускной способности сервисных предприятий.
32. Размещение объектов сервиса.
33. Размещение помещений сервисных предприятий. Основные способы размещения оборудования.
34. Планирование трудового процесса и нормирование труда.
35. Управление закупками. Прогнозирование спроса и предложения.
36. Системы управления товарно-материальными запасами при зависимом и независимом спросе.

37. Календарное планирование работы персонала в сфере услуг.
38. Обновление бизнес-процесса предприятия автосервиса.

Индивидуальные задания ОС-2

5 семестр

Задание 1. Распределение объема услуг предприятия бытового обслуживания

Цель работы**:**

Изучение производственного состава предприятия и распределение объема услуг предприятия по ассортименту и видам услуг.

Содержание работы:

1. Для заданного предприятия определить производственный состав и назначение цехов и участков, входящих в состав предприятия.

2. Выполнить распределение объема услуг предприятия по видам услуг и ассортименту изделий по форме табл.1.1.

3. Для пальтово-костюмной и платьевой групп определить суточный выпуск объединения и заданного предприятия.

4. Определить объем бытовых услуг заданного предприятия (структурного подразделения).

Методические указания

1. Распределение суточного выпуска изделий выполняют для заданного предприятия (табл.1.1), вначале по видам услуг, затем по ассортименту изделий. Процентное соотношение видов услуг берется исходя из спроса населения на конкретный вид услуг (индивидуальные заказы, ремонт и обновление, пошив моделей или полуфабрикатов). В Доме моделей нет такого вида услуг как ремонт и обновление. Расчеты по распределению суточных выпусков заносят в таблицу 1.1, где отдельно выделяют индивидуальные заказы, ремонт и обновление, пошив моделей, пошив изделий по образцам и т. д. по всем видам услуг на предприятии.

Таблица 1.1 - Распределение суточного выпуска заданного предприятия по ассортименту и видам услуг

	Суточный выпуск	Распределение объема услуг по видам услуг					
Изделие	предприятия,	индивидуальные заказы		ремонт и обновление		модели и (или) полуфабрикаты	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%	шт.
^ Женская верхняя одежда							
Пальто зимнее							
Пальто д./с							
Жакет							
Юбка							
^ Мужская верхняя одежда							
Пальто д/с							
Пальто зимнее							
Пиджак							
Брюки							

2. Необходимо определить объем бытовых услуг, выраженный в рублях, для заданного предприятия.

Стандартная методика расчетов предполагает, что суточный выпуск по i-му виду изделий, Mi, определяют исходя из объема услуг по каждому i-му виду изделия и рассчитывают по формуле

$$M_i = \frac{M_{гi}}{Ф_г} \quad (1.1)$$

где $M_{гi}$ – годовой выпуск i-го вида изделий, шт.;
$Ф_г$ – годовой фонд рабочего времени, дни (250 дней).

$$M_{гi} = \frac{V_{гi}}{C_i} \quad (1.2)$$

где $V_{гi}$ – годовой объем реализации услуг по i-му виду изделий; рассчитывают в соответствии с процентным соотношением видов одежды на предприятии, руб.
C_i – стоимость изготовления i-го вида изделия; берется по данным действующего предприятия, руб.

Таблица 1.2 - Определение суточного выпуска изделий по видам одежды и видам услуг

	Удельный	Годовой	Виды услуг											
Вид одежды	вес вида одежды, %	объем реализации $V_{год.}$, руб.	Индивидуальные заказы				Пошив моделей				Обновление и ремонт			
			$V_{го д.}$руб.	C_i, руб.	$M_{гi}$, шт.	M_{ci}, шт.	$V_{го д.}$руб.	C_i, руб.	$M_{гi}$, шт.	M_{ci}, шт.	$V_{го д.}$руб.	C_i, руб.	$M_{гi}$, шт.	M_{ci}, шт.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Женская верхняя одежда														
Пальто зимнее														
Пальто д/с														
Жакет														
Юбка														
Мужская верхняя одежда														
Пальто д/с														
Пал														

ьто зим нее														
Пид жак														
Брю ки														

В виду того, что в современных экономических условиях нет фиксированной стоимости изготовления изделия, в данной лабораторной работе студенты выполняют распределение суточного выпуска по ассортименту изделий и видам услуг.

Объем бытовых услуг студенты определяют для заданного предприятия (структурного подразделения) на примере одной группы одежды. Расчеты проводить, используя формулы (1.1) и (1.2), но в обратной последовательности, т.е., из формулы (1.1) найти годовой выпуск изделий, а из формулы (1.2) - годовой объем услуг. Расчеты сводят в табл. 1.2 Рассчитываются графы 4,8 и 12 и гр.3 как сумму этих трех граф.

Для определения суточного выпуска всего производственного объединения (ПО) принимают в расчет, что выпуск производственного подразделения (заданного предприятия) составляет 20-30% от выпуска ПО. Результаты сводят в табл. 1.3.

Таблица 1.3 - Распределение объема бытовых услуг структурного подразделения по ассортименту и видам услуг

Группа одежды	Объем реализации услуг, руб.		Распределение объема реализации услуг по видам услуг					
			индивидуальные заказы		ремонт и обновление		модели и (или) полуфабрикаты	
	Задан-ного пред-приятия	ПО	%	руб.	%	руб.	%	руб.

В выводах по лабораторной работе представить фактические цифры суточного выпуска изделий по видам услуг для заданного предприятия. Для всего объединения представить объем реализации услуг, выраженный в рублях (в целом и по каждому виду услуг в отдельности).

6 семестр

Задание 1. Расчет численности работающих, выбор вида хранения материалов и устройств для хранения в подготовительном цехе

Цель работы: Для заданного предприятия изучить требования к виду хранения материалов, выбрать устройства для хранения во всех зонах подготовительного цеха и рассчитать численность работающих в цехе.

Содержание работы:

1. Рассчитать зону приемки и распаковки кип, выбрать устройства для хранения и транспортирования материалов, рассчитать численность приемщиков-распаковщиков, выбрать оборудование, рассчитать площадь.

2. Выбрать устройства для хранения материалов в зонах временного и основного хранения материалов, выбрать транспортные средства, рассчитать площадь.

3. Рассчитать зону промера и разбраковки материалов, выбрать соответствующую марку разбраковочно-промерочного оборудования, рассчитать численность работающих на нем, определить площадь зоны.

4. Рассчитать зону комплектования и подсортировки материалов.

Методические указания:

1. Зона приемки и распаковки предназначена для приема поступивших материалов, освобождения кип и кусков материала от упаковки /1/. Площадь зоны приемки и распаковки рассчитывают как сумму площадей всех функциональных зон:

$$\mathbf{S_{пр.\,расп.} = S_{пр.} + S_{расп.} + S_{хр.м.} + S_{хр.тары}} \quad (4.1)$$

где $S_{пр.}$ - площадь для приемки материалов, м^2;
$S_{расп.}$ - площадь зоны для распаковки материалов, м^2;
$S_{хр.м.}$ - площадь хранения материалов, м^2;
$S_{хр.тары}$ - площадь хранения тары, м^2.

Численность работающих в зоне приемки и распаковки ($N_{пр.}$, $N_{расп.}$), а также численность работающих, $N_{раб.i}$, на любой i-ой операции по работе с кусками материала в подготовительном цехе рассчитывают по формуле:

$$\mathbf{N_{раб.i} = \frac{L\,H_i}{\ell\,\Phi\,C}} \quad (4.2)$$

где H_i - норма времени на выполнение i-ой операции приемку (распаковку) кип, ч.; $\frac{\mathbf{L}}{\ell}$ - суточная потребность материалов, выраженная в кусках.

Расчеты численности приемщиков и распаковщиков можно выполнить в табличной форме (табл. 4.1).

Таблица 4.1- Расчет численности работающих в зонах приема и распаковки и промерочно-разбраковочной

	Расчет числа приемщиков-распаковщиков		Расчет числа рабочих по промеру и разбраковке		
Наимено-вание	Затрата времени на	Численность приемщиков-	Затрата времени, мин.		Число работа-
материала	распаковку одной кипы	распаковщиков	на промер	на разбра-ковку	ющих
1	2	3	4	5	6

Площадь для приемки материалов можно рассчитать исходя из численности работающих здесь приемщиков:

$$\mathbf{S_{пр.} = N_{пр.} S_1} \quad (4.3)$$

где S_1 - санитарная норма одного приемщика, м^2 (S_1 =3,5 - 4,0 м^2);
$N_{пр.}$ -численность приемщиков.

Площадь зоны распаковки, $S_{расп.}$, принимают равной 40 % площади хранения материалов, $S_{хр.м.}$. В среднем $S_{хр.м.}$ принимают равной 8 м^2.

Площадь хранения материалов, $S_{хр.м.}$, зависит от способа хранения. В зоне приемки материалы хранят на поддонах. Площадь хранения материалов рассчитывают по формуле:

$$S_{хр.м.} = \frac{L t_{хр.} V}{\ell h \varphi} \quad (4.4)$$

где L - суточная потребность материала в пог. м. Суточную потребность материалов, L, определяют на основании исходных данных лабораторной работы № 3;

ℓ - длина одного куска, м;

V - объем куска, $м^3$;

h - высота укладки, м (в зоне приемки 2 - 2,5 м, в зоне временного хранения - 1,5-2,0 м, в промерочно-разбраковочной зоне - 1,2-1,5 м, в зоне основного хранения h принимают равным высоте ячейки 0,6 м);

$t_{хр.}$ - число дней хранения материала (в зоне приемки принимают 0,5-1,0 день, в зоне временного хранения 2-10 дней, в разбраковочно-промерочной зоне - 0,5-1,0, в зоне основного хранения 15-30 дней);

φ - коэффициент использования площади (в зоне приемки и распаковки для головного предприятия равен 0,5; для Дома моделей - 0,4; в зоне основного и временного хранения 0,5-0,6; в разбраковочно-промерочной зоне - 0,4).

Все справочные данные по требованиям хранения материалов в различных зонах подготовительного цеха приведены в литературе (/2/, табл.11). Если объем производства небольшой, то принятый материал можно хранить на тележках

$$S_{хр.м.} = \frac{L t S_т}{\ell n \varphi} \quad (4.5)$$

где $S_т$ - площадь тележки, $м^2$;

n - количество кусков материала, помещаемое на одну тележку.

Расчеты площади хранения материалов в зоне приемки и распаковки сводят в таблицу 2.

Установив Sхр.м., можно рассчитать количество поддонов, $n_{под.}$, в зоне приемки и распаковки:

$$n_{под.} = \frac{S_{хр.м.}}{S_{под.}} \quad (4.6)$$

Площадь поддонов, $S_{под.}$, можно рассчитать исходя из их габаритов (см. литературу /2/, табл. 12). При хранении материалов на тележках их количество рассчитывают аналогично, площадь, занимаемую одной тележкой также определяют исходя из ее габаритов.

Для того чтобы выбрать устройства для хранения материалов в зонах основного и временного хранения материалов, необходимо определить способ хранения материалов. В зоне временного хранения осуществляют партионное хранение, в зоне основного хранения куски материала хранят поштучно.

Для партионного хранения материалов применяют полочные стеллажи, стеллажи елочного типа, поддоны. Площадь временного хранения материалов, $S_{хр.м.}$, зависит от способа хранения и числа дней хранения материалов. При хранении материалов в этой зоне на поддонах расчет площади ведут по формуле (4.4), а при хранении на полочных стеллажах (в ателье) по формуле:

$$S_{хр.м.} = \frac{L t_{хр.} V}{\ell h n_{яр.} \varphi \eta_1} \quad (4.7)$$

где $n_{яр.}$ - число ярусов полочного стеллажа;

η_1 - коэффициент использования полки стеллажа, равный 0,7 - 0,8.

Расчеты площади хранения неразбракованных материалов (зоны временного хранения) сводят в таблицу 4.2.

Зона основного хранения материалов предназначена для длительного хранения запаса разбракованных и промеренных материалов. Площадь зоны зависит от вида устройств для хранения тканей, числа дней хранения. Для основного хранения зона оборудуется полочными стеллажами с ячейками или элеваторами.

При небольшом объеме услуг и суточной потребности материалов площадь зоны основного хранения можно рассчитать исходя из числа ячеек полочного стеллажа. Число ячеек, $n_{я.}$, должно соответствовать числу кусков материала, подлежащих хранению

$$\mathbf{n_{я.}} = \frac{\mathbf{L \cdot t}}{\ell} \quad (4.8)$$

При укладывании в ячейку двух кусков материала число ячеек будет в два раза меньше, однако размер такой ячейки больше.
Для головного предприятия, фабрики и других крупных структурных подразделений площадь зоны рассчитывают по формуле (4.7). Высоту укладки h принимают равным высоте ячейки стеллажа 0,6 м. Коэффициент использования ячейки стеллажа η_1 принимают равным 0,6 - для ячейки прямоугольной формы и 0,7 - для ячейки в форме соты.

Расчеты площади хранения разбракованных материалов (зоны основного хранения) сводят в таблицу 4.3.

При выборе транспортных средств следует учитывать величину объема услуг предприятия. На крупных предприятиях (головное предприятие крупного ПО, фабрика) в качестве транспортных средств на складе материалов применяют электроробокары, электрические тележки и др. механизированные транспортные средства. Для снятия кусков материала с верхних ярусов стеллажа применяют электроштабелеры. Прогрессивным направлением является использование механизированных полочных стеллажей и элеваторов, которые являются средствами для хранения и одновременно средствами транспортировки материалов.

Расчет площади зон временного и основного хранения производят по формуле

$$\mathbf{S_{осн.(вр.)\,хр.}} = \mathbf{S_{хр.м.}} + \frac{\mathbf{S_{об.}}}{\mathbf{\mathit{0}}} \quad (4.9)$$

где $S_{хр.м.}$ - площадь хранения материалов, определенная для зон временного и (или) основного хранения;

$S_{об.}$ - площадь столов кладовщиков, обслуживающих склад материалов. Количество кладовщиков зависит от площади склада, который они обслуживают /2/.

3.Разбраковочно-промерочная зона предназначена для проведения входного контроля поступивших на производство материалов. Промеру подвергаются все материалы, а контролю качества в полном объеме только материалы верха и подкладочные. Качество прокладочных материалов контролируется выборочно.

При расчете площади промерочно-разбраковочной зоны осуществляют расчет численности рабочих по промерке и разбраковке материалов. Расчет ведут по формуле

$$\mathbf{N_{раб.}} = \frac{\mathbf{L_i\, H_i}}{\mathbf{Ф\, C}} \quad (4.10)$$

где L - суточная потребность i-го вида материала, пог. м.;

H_i - норма времени на промер (разбраковку) i-го вида материала.

Основным оборудованием зоны являются промерочные столы, разбраковочно-промерочные машины и другое оборудование. От выбора разбраковочно-промерочного устройства будут зависеть нормы времени, H_i, на эти работы. (/2/, табл.1, гр.5 и 6 - нормы времени при работе на разбраковочно-промерочном станке или машине).

Другой подход к расчету численности работающих на разбраковочно-промерочном станке или машине - рассчитать количество разбраковочных машин по формуле

$$\mathbf{n} = \frac{\mathbf{L}}{\mathbf{Q\, R\, C}} \quad (4.11)$$

где Q - производительность станка (машины), м/ мин.;

R - продолжительность рабочей смены, 480 мин.;

C - коэффициент сменности.

В этом случае количество оборудования для промера и разбраковки должно соответствовать количеству работающих.

При работе на промерочных столах одновременно участвуют двое рабочих, и количество промерочных столов рассчитывают по формуле

$$n = \frac{L}{H_{выр.} N_1 R C} \quad (4.12)$$

где N_1 =2 - количество рабочих, обслуживающих один стол.

Производительность машин, Q, и нормы выработки, $H_{выр.}$, на одного рабочего для промера и разбраковки материала приведены в литературе (/2/, табл.14).

Расчет численности рабочих удобно проводить в форме таблицы 4.1.

Площадь разбраковочно-промерочной зоны складывается из площади хранения материалов в цехе и площади оборудования:

$$S_{разбр.} = S_{хр.м.} + \frac{S_{об.}}{\varnothing} \quad (4.13)$$

Площадь хранения материалов определяют по формулам (4.4) и (4.7), а при хранении на тележке по формуле (4.5). Расчеты площади хранения материалов в зоне разбраковки и промера материалов сводят в таблицу (табл.4.2).

Таблица 4.2 - Расчет площади хранения неразбракованных материалов

Материал	Суточная потребность L_i, м	Объем куска, V, $м^3$	Длина материала в куске, l, м	Число дней хранения, $t_{хр.}$, в зоне			Высота укладки, h, м, в зоне			Площадь хранения материалов при η=0,4 в зоне		
				приема и распаковки	временного хранения	промера и разбраковки	приема и распаковки	временного хранения	промера и разбраковки	приема и распаковки	временного хранения	промера и разбраковки
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Таблица 4.3 - Расчет площади хранения материалов в зоне основного хранения

Материал	Суточная потребность, L_i,	Число дней хранения	Объем куска материала, V, $м^3$	Длина материала в куске, l, м	Высота укладки, h, м	Число ярусов стеллажа, $n_{яр.}$	Площадь при коэффициенте использования площади η=0,5
1	2	3	4	5	6	7	8

4. В зоне комплектования материалов осуществляют комплектование партий материалов для обеспечения цеха раскроя настилами, комплектование пакетов материалов для индивидуальных заказов, производят расчет кусков материалов для раскроя настилами.

Площадь зоны комплектовки рассчитывают по формуле (4.7), однако в этой зоне площадь хранения материалов, $S_{хр.м.}$, состоит из площади необходимой для пакетного способа индивидуальных заказов, $S_{пак.}$, и площади для расчета кусков материала в настилы, $S_{м.р.н.}$

$$S_{хр.\ м.} = S_{пак.} + S_{м.р.н.} \quad (4.14)$$

В том случае, если подготовительный цех расположен в одном здании со структурным подразделением, зона комплектовки состоит только из площади, необходимой для пакетного способа индивидуальных заказов, $S_{пак.}$, которую определяют по формуле (4.7) с учетом суточной потребности и вида устройств для хранения материалов. Площадь для расчета кусков материала в настилы, $S_{м.р.н.}$, также определяют с учетом суточной потребности и вида устройств для хранения материалов. Ее рассчитывают по формуле (4.13), т.к. ткань здесь хранится на тележках для дальнейшей отправки ее в раскройный цех.

Расчеты площади сводят в таблицу 4.4.

Таблица 4.4 - Расчет площади хранения материалов в зоне комплектования материалов

	Суточная потребность, L, м		Площадь зоны, м^2	
Наименование материала	для пакетирования материалов	для централизованного раскроя настилами	для пакетирования материалов, $S_{пак.}$	для централизованного раскроя настилами, $S_{м.р.н.}$
1	2	3	4	5

Площадь оборудования в зоне комплектования материалов определяется количеством и размерами столов для пакетирования материалов и ЭВМ для расчета кусков. При ручном расчете кусков материалов площадь определяется исходя из нормы 4м^2 на одного работающего, при расчете на ЭВМ - 18-20м^2. Количество оборудования определяют исходя из численности рабочих.

Численность рабочих, занятых расчетом кусков и подбором рассчитанных кусков материала для настила, рассчитывают по формуле (2).

Нормативные данные для расчета численности работающих в зоне комплектовки материалов представлены в литературе (/2/ таблицы 1(гр.3, 4 и 7) и 15).

Численность рабочих, занятых комплектованием материалов в пакет, рассчитывают по формуле

$$N_{раб.} = \frac{M}{M_1} \quad (4.15)$$

где M - суточный выпуск изделий, для которых требуется подбор материалов в пакет;

M_1 - число пакетов, комплектуемых одним рабочим в смену.

Расчеты численности рабочих в зоне комплектования материалов сводят в таблицу 4.5.

Таблица 4.5 - Расчет численности работающих в зоне комплектования материалов

Наимено-нова-	Расчет числа рабочих по подбору кусков материала в настил	Расчет числа рабочих по расчету кусков	Расчет числа рабочих по комплектованию материалов

ние изде-лий, мате-риалов	Затрата времени на подбор расчитан-ных кусков материала	Числен-ность рабочих	Затрата времени на расчет кусков материала	Числен-ность рабочих	Затрата времени, на подбор материалов в пакет	Числен-ность рабочих
1	2	3	4	5	6	7

В выводах по работе должны быть сосчитаны площади каждой зоны подготовительного цеха и общая площадь цеха. Это необходимо для выполнения детальной планировки оборудования в последующих лабораторных работах.

Для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине рекомендуется использовать учебно-методические материалы:

1.Проектирование процесса предоставления услуг : учебно-методические рекомендации / составители: М. А. Суркова, А. Е. Щеглова, М. А. Рябова, А. С. Мокроусов ; Министерство просвещения РФ ; Ульяновский государственный педагогический университет им. И. Н. Ульянова. — Ульяновск : ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И. Н. Ульянова», 2021. — 15 с. http://els.ulspu.ru/?song_lyric=%d0%bf%d1%80%d0%be%d0%b5%d0%ba%d1%82%d0%b8%d1%80%d0%be%d0%b2%d0%b0%d0%bd%d0%b8%d0%b5-%d0%bf%d1%80%d0%be%d1%86%d0%b5%d1%81%d1%81%d0%b0-%d0%bf%d1%80%d0%b5%d0%b4%d0%be%d1%81%d1%82%d0%b0%d0%b2%d0%bb%d0%b5

5. Примерные оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Организация и проведение аттестации студента

ФГОС ВО в соответствии с принципами Болонского процесса ориентированы преимущественно не на сообщение обучающемуся комплекса теоретических знаний, но на выработку у бакалавра компетенций – динамического набора знаний, умений, навыков и личностных качеств, которые позволят выпускнику стать конкурентоспособным на рынке труда и успешно профессионально реализовываться.

В процессе оценки бакалавров необходимо используются как традиционные, так и инновационные типы, виды и формы контроля. При этом постепенно традиционные средства совершенствуются в русле компетентностного подхода, а инновационные средства адаптированы для повсеместного применения в российской вузовской практике.

Цель проведения аттестации – проверка освоения образовательной программы дисциплины-практикума через сформированность образовательных результатов.

Промежуточная аттестация осуществляется в конце семестра и завершает изучение дисциплины; помогает оценить крупные совокупности знаний и умений, формирование определенных компетенций.

Оценочными средствами текущего оценивания являются: доклад, тесты по теоретическим вопросам дисциплины, защита практических работ и т.п. Контроль

усвоения материала ведется регулярно в течение всего семестра на практических (семинарских, лабораторных) занятиях.

№ п/п	**СРЕДСТВА ОЦЕНИВАНИЯ,** используемые для текущего оценивания показателя формирования компетенции	Образовательные результаты дисциплины
1	**Оценочные средства для текущей аттестации** ОС-1 Защита реферата ОС-2 Отчет о выполнении индивидуального задания	ОР-1 основные понятия, методы разработки и управления проектами в сфере сервиса; ОР-2 использовать методы разработки и управления проектами в сфере сервиса; ОР-3 навыками осуществления деятельности по разработке и управлению проектами в сфере сервиса.
2	**Оценочные средства для промежуточной аттестации зачет (экзамен)** ОС-3 Экзамен в форме устного собеседования	

Описание оценочных средств и необходимого оборудования (демонстрационного материала), а так же процедуры и критерии оценивания индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения образовательной программы представлены в Фонде оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине «Проектирование процесса предоставления услуг».

Материалы, используемые для текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине

Материалы для организации текущей аттестации представлены в п.5 программы.

Материалы, используемые для промежуточного контроля успеваемости обучающихся по дисциплине

ОС-3 Экзамен в форме устного собеседования

Вопросы к экзамену
5 семестр

1. Виды сервиса.
2. Типы сервиса.
3. Сервис как потребность
4. Разновидности потребностей.
5. Иерархия потребностей.
6. Сервис как услуга. Классификация видов услуг.
7. Классификационные признаки услуг.
8. Характерные черты современной сферы услуг.
9. Современные тенденции и принципы сервисной деятельности.
10. Пути развития производственно- технологической базы предприятий сервиса.
11. Задачи современного сервиса.
12. Пути развития отношений поставщика с клиентом.
13. Перспективы развития процессов оказания услуг.
14. Основные варианты организации системы сервиса.
15. Функции предприятий сервиса и их служб.
16. Законы организации в структурах и процессах.
17. Связи в структурах. Соединения в структурах.
18. Организационные структуры, их виды.

19. Типы структур предприятий.
20. Виды производственных структур предприятия.
21. Структура производственного процесса .
22. Функциональные структуры.
23. Общие принципы организации структур и процессов.
24. Область проявления общих принципов организации структур и процессов.
25. Основные понятия, входящие в структуру системного понятия производственный процесс.
26. Виды производственных процессов.
27. Организация производственных процессов в пространстве.
28. Организация производственных процессов во времени.
29. Характеристика типов организации производства.
30. Методы организации производства.
31. Принципы рационализации процессов .

Вопросы к экзамену
6 семестр

1. Методика расчета объёма работ. (Показатели производственной программы).
2. Расчет производственной мощности предприятия.
3. Расчет численности рабочих и служащих.
4. Особенности оперативно-календарного планирования .
5. Основы оперативно-календарного планирования на предприятиях сервиса
6. Бизнес-планирование.
7. Сущность и цели бизнес-планирования.
8. Структура и содержание разделов бизнес-плана.
9. Подготовительный и преобразующий этапы основного производственного процесса.
10. Сущность и особенности видов производственных процессов .
11. Типажи предприятий, оборудования и участков.
12. Технологические и другие требования, предъявляемые к предприятиям сервиса, производственным и другим помещениям..
13. Технологический расчёт и планировка производственных зон и участков .
14. Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований.
15. Факторы ресурсосбережения.
16. Обеспечение экологических требований на предприятиях сервиса.
17. Особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического оборудования и коммуникаций.
18. Организация инженерного хозяйства.
19. Организация обслуживания санитарно-технического оборудования и коммуникаций.
20. Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса

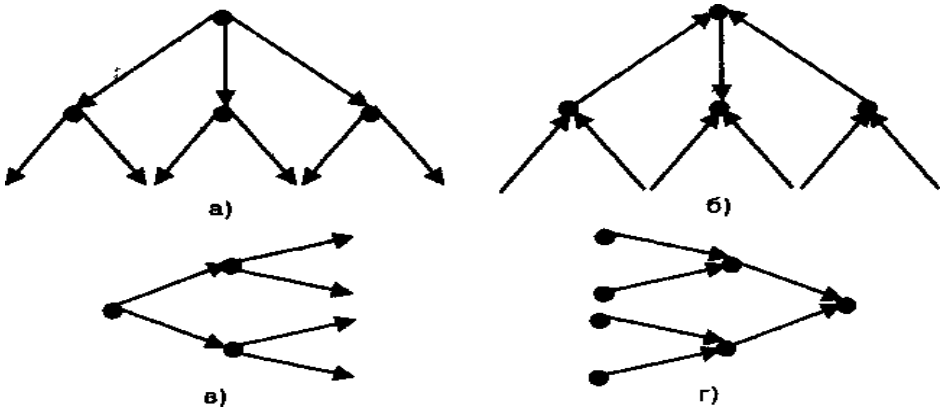
Практические задания к экзамену
5 семестр

Задание 1. Определите к какому признаку принадлежат виды структур

Признак классификации	**Виды структур**
По конфигурации структуры	Линейно-функциональная
	Кольцевая (цепная замкнутая)
	Структура непосредственного взаимодействия
	Колесо
По роду связей в структуре	Двойное кольцо
	Структура пропорциональных

	соотношений
	Структура отношений иерархической соподчиненности
	Веерная
	Экономическая
	Социально-психологическая
По типу департаментизации	Матричная
	Технологическая
	Организационно-управленческая
	Дивизионная
	Линейная
	Функциональная
По сферам функционирования организаций	Звездная
	Организационно-управленческая
	Всеканальная
	Сотовая
	Продуктовая
	Линейно-штабная
	Продуктовая
	Цепная разомкнутая

Задание 2. Определите системы линейного управления вертикального расходящегося веера



Задание 3. Определите вариации числа плановых показателей и глубину их анализа по разным признакам организации

	Отличительные признаки организации	Число плановых показателей
1	Форма собственности: Частная Государственная и муниципальная Смешанная	
2	Тип производства:	Незначительное Значительное Весьма значительное
3	Размер организации Малая (до 200 чел) Средняя (200-1000 чел)	Незначительное • Значительное Весьма значительное
4	Сложность выпускаемой продукции	

	Невысокая • Средняя Очень высокая	
5	Уровень автоматизации …… (до 0,4) …… (0,4 – 0,7) …… (свыше 0,7)	Незначительное Значительное Весьма значительное

Практические задания к экзамену
6 семестр

Задание 1. Определите соответствие показателей производственной программы (ПП) их определениям

Показатели ПП	Определения показателей ПП
1. Подготовительный этап основного процесса	1. Процесс преобразования предмета труда путем изменения его форм и/или размеров, состояния и/или потенциала в соответствии с плановым документом или творческим замыслом
2 Подготовительный этап основного процесса	2. Подготовка исследователем, рабочего места для проведения экспериментов.
3 Преобразующий этап основного процесса	3. Процесс подготовки живого труда в пространстве и времени и орудия труда для преобразования предмета труда в полезный продукт.
4 Преобразующий этап основного процесса	4 Проверка шофером узлов грузового автомобиля в соответствии с производственным заданием.

Задание 2. Ответить на следующие вопросы:

2.1 Производственные процессы подразделяются на следующие виды (указать правильные пункты):

а) основные;

б) вспомогательные;

в) выпускающие;

г) обслуживающие

2.2 Указать какая из структурных групп номенклатуры пропущена:

а) Детали и узлы, выполняемые как запасные части.

б) Детали и узлы, предназначенные к поставке по кооперации (комплектующие изделия).

в) Продукция вспомогательных цехов по заказам других предприятий.

г) Разные работы и услуги производственного характера по заказам со стороны

2.3 Планирование производственной программы в натуральном выражении включает в себя: (Указать пропущенный параметр)

а) разработку номенклатуры,

б) разработку ассортимента продукции,

в) определение количества каждого вида продукции, которое будет изготовлено и реализовано в планируемом периоде.

Задание 3. Приведите в соответствие законы организации и их определения (в ответ введите номера верных пар пунктов через пробел)

Законы организации	Определения
1. Закон	1. Сумма свойств организационного целого превышает

онтогенеза	"арифметическую" сумму свойств каждого из его элементов в отдельности
2. Закон синергии	2. Закон устанавливает, что в организованном целом не может быть больше порядка, чем информации
3. Закон информированности-упорядоченности	3. Предопределяет, что каждая организация проходит в своем развитии следующие фазы жизненного цикла: становление, расцвет, угасание.

В конце изучения дисциплины подводятся итоги работы студентов на лекционных и практических занятиях путем суммирования заработанных баллов в течение семестра.

Критерии оценивания знаний обучающихся по дисциплине

Формирование балльно-рейтинговой оценки работы обучающихся

		Посещение лекций	Посещение практических занятий	Работа на практических занятиях	Экзамен
5 семестр	Разбалловка по видам работ	12 х 1=12 баллов	20 х 1=20 баллов	272 баллов	96 балла
	Суммарный макс. балл	12 баллов max	32 балла max	304 баллов max	400 баллов max

		Посещение лекций	Посещение практических занятий	Работа на практических занятиях	Экзамен
6 семестр	Разбалловка по видам работ	12 х 1=12 баллов	20 х 1=20 баллов	272 баллов	96 балла
	Суммарный макс. балл	12 баллов max	32 балла max	304 баллов max	400 баллов max

Критерии оценивания работы обучающегося по итогам 5, 6 семестра

Оценка	**Баллы (4 ЗЕ)**
«отлично»	361-400
«хорошо»	281-360
«удовлетворительно»	201-280
«неудовлетворительно»	200 и менее

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное изучение курса требует от обучающихся посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с основной и дополнительной литературой.

Запись **лекции** – одна из форм активной самостоятельной работы обучающихся, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки. В конце лекции преподаватель оставляет время (5 минут) для того, чтобы обучающиеся имели возможность задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу. Из-за недостаточного количества аудиторных часов некоторые темы не удается осветить в полном объеме, поэтому преподаватель, по своему усмотрению, некоторые вопросы выносит на самостоятельную работу студентов, рекомендуя ту или иную литературу. Кроме этого, для лучшего освоения материала и систематизации знаний по дисциплине, необходимо постоянно разбирать материалы лекций по конспектам и учебным пособиям. В случае необходимости обращаться к преподавателю за консультацией.

Подготовка к практическим занятиям.

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия (использовать конспект лекций, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, при необходимости дополнить конспект, делая в нем соответствующие записи из литературных источников). В случае затруднений, возникающих при освоении теоретического материала, студенту следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В начале практического занятия преподаватель знакомит студентов с темой, оглашает план проведения занятия, выдает задания. В течение отведенного времени на выполнение работы студент может обратиться к преподавателю за консультацией или разъяснениями. В конце занятия проводится прием выполненных заданий, собеседование со студентом.

Результаты выполнения практических зданий оцениваются в баллах, в соответствии с балльно-рейтинговой системой университета.

Планы практических занятий

5 семестр

Обсуждение на практических занятиях тем, выделенных на лекции.

Тема 1. Теоретические основы сервисной деятельности

Семинар. Введение в курс «Проектирование процесса предоставление услуг»

Интерактивная форма проведения семинарского занятия – дискуссия о роли и задачах курса в программе подготовки менеджеров.

Вопросы к теме.

1. Актуальность предмета в системе подготовки специалистов экономического профиля
2. Содержание, основные разделы и темы курса
3. Условия аттестации по дисциплине.

Тема 2. Состояние и пути развития современного сервиса

Семинар. Организация и управление процессом предоставление услуг

Интерактивная форма проведения семинарского занятия – дискуссия о роли и задачах курса в программе подготовки менеджеров.

Вопросы к теме.

1. Понятие и структура производственного процесса.
2. Структура процесса оказания услуги.
3. Организация производственного процесса и процесса оказания услуги во времени.

Тема 3. Основы проектирования предприятий

Семинар. Основы организации деятельности предприятия

Интерактивная форма проведения семинарского занятия – дискуссия о роли и задачах курса в программе подготовки менеджеров.

Вопросы к теме.

1. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
2. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект.
3. Предприятие сферы сервиса как производственная система.

Тема 4. Организация основных производственных процессов

Семинар. Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса

Интерактивная форма проведения семинарского занятия – дискуссия о роли и задачах курса в программе подготовки менеджеров.

Вопросы к теме.

1. Типы и методы организации выполнения услуг.
2. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.
3. Показатели оценки уровня организации основного производства

6 семестр

Обсуждение на практических занятиях тем, выделенных на лекции.

Тема 5. Методика расчёта производственной программы.

Семинар. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса

Интерактивная форма проведения семинарского занятия – дискуссия о роли и задачах курса в программе подготовки менеджеров.

Вопросы к теме.

1. Состав, содержание и задачи производственной инфраструктуры.
2. Организация ремонтного хозяйства.
3. Организация инструментального и энергетического хозяйства

Тема 6. Организационно-технологическая подготовка производства

Семинар. Планирование объема производства и реализации услуг

Интерактивная форма проведения семинарского занятия – дискуссия о роли и задачах курса в программе подготовки менеджеров.

Вопросы к теме.

1. Понятийный аппарат в области защиты прав потребителя.
2. Зарубежный опыт регулирования защиты прав потребителя.
3. Правовое обеспечение защиты прав потребителя в Российской Федерации.

Тема 7. Организация комплексного обслуживания производства

Семинар. Планирование издержек предприятия сферы сервиса

Интерактивная форма проведения семинарского занятия – дискуссия о роли и задачах курса в программе подготовки менеджеров.

Вопросы к теме.

1. Классификация издержек на выполнение услуг.
2. Состав затрат, включенных в плановую стоимость продукции, работ, услуг.
3. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, Интернет-ресурсов, необходимых для освоения дисциплины

Основная литература:

1 Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-014846-5.
URL: https://znanium.com/catalog/product/1007976

2. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. - ISBN 978-5-394-03453-4.
URL: https://znanium.com/catalog/product/1092982

Дополнительная литература:

3. Василенко, Наталья Валерьевна. Экономика сферы услуг : Учебник / Санкт-Петербургский горный университет. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 439 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-014659-1. - ISBN 978-5-16-107159-5. URL: http://znanium.com/catalog/document?id=379046

4. Пахомова, Ольга Михайловна. Стандартизация и контроль качества туристских услуг : Учебное пособие / Санкт-Петербургский национальный исследовательский Академический университет Российской академии нау. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 135 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-010354-9. - ISBN 978-5-16-102326-6.
URL: http://znanium.com/catalog/document?id=367398

Интернет-ресурсы:

1. https://www.minfin.ru/ru/- Министерство финансов РФ
2. https://www.cbr.ru – Центральный Банк РФ
3. http://www.consultant.ru - Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
4. https://www.garant.ru – Справочно-правовая система «Гарант»
5. https://rusnap.ru/about/ - Национальная ассоциация предпринимателей