

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 10.07.2025 14:04:45

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Институт Институт менеджмента

Кафедра Маркетинга, логистики и рекламы

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

(протокол № 10 от 22 мая 2025 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины	Б1.В.12 Организация и управление производством
Основная профессиональная образовательная программа	43.03.01 Сервис программа Управление гостиничным и ресторанным бизнесом

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Самара 2025

Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Организация и управление производством входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений блока Б1.Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Консультационный проект, Управление рестораном

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Организация и управление производством в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-2 - Способен осуществлять планирование производственно – хозяйственной деятельности и управление бизнес-процессами на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ПК-2	ПК-2.1: Знать: методы планирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса, методологию прогнозирования и планирования, методику построения планов и прогнозов и оценки их эффективности	ПК-2.2: Уметь: используя различные источники информации, анализировать процессы на макро и микроуровне, определять стратегию и тактику развития предприятия, планировать различные показатели работы предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса с учетом конъюнктуры рынка и спроса, строить прогнозы и планы развития предприятия и оценивать их эффективность	ПК-2.3: Владеть (иметь навыки): современными методами сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных, методами и приемами построения прогнозов экономических явлений и процессов, навыками самостоятельной работы и практическими навыками планирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 8
Контактная работа, в том числе:	74.3/2.06
Занятия лекционного типа	36/1
Занятия семинарского типа	36/1
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.3/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа:	71.7/1.99
Промежуточная аттестация	34/0.94

Вид промежуточной аттестации: Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы Зачетные единицы	180 5

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Организация и управление производством представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Организация производства	18	18			35	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
2.	Управление производством	18	18			36,7	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
	Контроль	34					
	Итого	36	36	0.3	2	71.7	

4.2 Содержание разделов и тем

4.2.1 Контактная работа

Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Организация производства	лекция	Структуры предприятия сервиса
		лекция	Виды и структура процесса оказания услуги
		лекция	Характеристики процесса оказания услуги
		лекция	Расчет производственной мощности
2.	Управление производством	лекция	Планирование процесса оказания услуги
		лекция	Организация процесса оказания услуги
		лекция	Инфраструктура предприятия сферы услуг
		лекция	Методы повышения качества процесса оказания услуги

*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Организация производства	практическое занятие	Структуры предприятия сервиса
		практическое занятие	Виды и структура процесса оказания услуги
		практическое занятие	Характеристики процесса оказания

2.	Управление производством		услуги
		практическое занятие	Расчет производственной мощности
		практическое занятие	Планирование процесса оказания услуги
		практическое занятие	Организация процесса оказания услуги
		практическое занятие	Инфраструктура предприятия сферы услуг
		практическое занятие	Методы повышения качества процесса оказания услуги

** семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Организация производства	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Управление производством	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование

*** самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

1. Воробьева, И. П. Экономика и управление производством : учебник для вузов / И. П. Воробьева, О. С. Селевич. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16829-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561361>

Дополнительная литература

1. Дрещинский, В. А. Основы проектирования и развития организаций : учебник для вузов / В. А. Дрещинский. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 408 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14406-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567934>

Литература для самостоятельного изучения

1. Складская В.А. Организация, нормирование и оплата труда на предприятии. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012 г. — 340 с. — Электронное издание. — ISBN 978-5-394-01299-0 <http://ibooks.ru/reading.php?productid=28859>

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС ; ОС "Альт Рабочая станция" 10; ОС "Альт Образование" 10

2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный, МойОфис Стандартный 3, МойОфис Профессиональный 3

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)

2. Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации» (<http://pravo.gov.ru/>)

3. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)

4. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

6. Фонд оценочных средств по дисциплине Организация и управление производством:

6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком « + »
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	+
	Тестирование	+
Промежуточный контроль	Экзамен	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования; Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный экономический университет».

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-2 - Способен осуществлять планирование производственно – хозяйственной деятельности и управление бизнес-процессами на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-2.1: Знать:	ПК-2.2: Уметь:	ПК-2.3: Владеть (иметь навыки):
	методы планирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса, методологию прогнозирования и планирования, методику построения планов и прогнозов и оценки их эффективности	используя различные источники информации, анализировать процессы на макро и микроуровне, определять стратегию и тактику развития предприятия, планировать различные показатели работы предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса с учетом конъюнктуры рынка и спроса, строить прогнозы и планы развития предприятия и оценивать их эффективность	современными методами сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных, методами и приемами построения прогнозов экономических явлений и процессов, навыками самостоятельной работы и практическими навыками планирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса
Пороговый	основы планирования и прогнозирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса	использовать различные источники информации о состоянии процессов на макро и микроуровне, определять стратегию и тактику развития	современными методами сбора и обработки экономических и социальных данных, приемами планирования деятельности предприятия

		предприятия	
Стандартный (в дополнение к пороговому)	методику планирования и методологию прогнозирования	планировать различные показатели работы предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса с учетом конъюнктуры рынка и спроса	методами анализа экономических и социальных данных, методами и приемами построения прогнозов экономических явлений и процессов,
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	методику построения планов и прогнозов и оценки их эффективности	строить прогнозы и планы развития предприятия и оценивать их эффективность	навыками самостоятельной работы и практическими навыками планирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса

6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Организация производства	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3	Оценка докладов Устный/письменный опрос Тестирование	Экзамен
2.	Управление производством	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3	Оценка докладов Устный/письменный опрос Тестирование	Экзамен

6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Организация производства	- Организация производственного процесса на кухне ресторана. - Пути повышения эффективности работы кухни ресторана. - Управление запасами и снижение издержек на сырье. - Современные технологии на кухне ресторана: плюсы и минусы. - Организация бригадного метода работы на кухне ресторана. - Организация работы бара в ресторане. - Влияние коктейльной карты на прибыль ресторана. - Барменское мастерство и современные тенденции. - Контроль качества алкогольной продукции. - Методика разработки винной карты ресторана. - Организация и проведение банкетов и фуршетов. - Организация детских мероприятий в ресторанах и гостиницах. - Организация корпоративных мероприятий и конференций. - Организация обслуживания VIP-гостей. - Праздник в ресторане: сценарии и организация мероприятий. - Кодекс чести работника гостиничного и ресторанного

	бизнеса. 17. Экотуризм и его влияние на развитие гостиничного бизнеса. 18. Социальная ответственность гостиничного и ресторанного бизнеса. 19. Управление репутацией и управление конфликтами в гостиничном и ресторанном бизнесе.
Управление производством	20. Основные этапы организации гостиничного дела. 21. Особенности управления службой номерного фонда. 22. Автоматизация процессов в гостиничном бизнесе. 23. Анализ эффективности системы бронирования номеров. 24. Разработка системы мотивации персонала в гостиничном хозяйстве. 25. Методы оценки качества обслуживания в гостиничном и ресторанном бизнесе. 26. Международный опыт управления качеством обслуживания. 27. Сертификация и аккредитация предприятий ресторанного и гостиничного бизнеса. 28. Проблемы качества обслуживания и пути их решения. 29. Создание и внедрение стандартов обслуживания в гостиничном и ресторанном секторе. 30. Подбор и обучение персонала в гостиничном и ресторанном бизнесе. 31. Эффективные методы мотивации сотрудников. 32. Психологические аспекты управления коллективом в ресторанном деле. 33. Конфликты в коллективе и пути их урегулирования. 34. Роль корпоративной культуры в управлении персоналом. 35. Инновационные технологии в ресторанном и гостиничном бизнесе. 36. Digital-трансформация ресторанного и гостиничного бизнеса. 37. Использование мобильных приложений и интернет-сервисов в гостиничном и ресторанном бизнесе. 38. Микротренды в гастрономии и мировой ресторанной индустрии. 39. Креативные концепции и новые направления в гостиничном и ресторанном бизнесе.

Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Организация производства	1. Технологические аспекты процесса проектирования гостиничного продукта. Сегментирование туристического рынка. 2. Факторы, влияющие на деятельность гостиниц и других средств размещения. 3. Профиль работы гостиниц и других средств размещения. 4. Управленческая структура современного отеля. Шесть основных служб гостиницы, их функции, состав. 5. Четыре этапа в цикле обслуживания гостя. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции. 6. Функции и технология деятельности службы приема и размещения гостей. Технологии обслуживания. 7. Функции и технология деятельности административно-хозяйственной службы современной гостиницы. Технологии обслуживания гостей. 8. Функции и технология деятельности службы общественного питания, коммерческой службы, инженерно-технической службы. 9. Аннуляция бронирования.

	10. Функции кассира службы приёма и размещения, оборудование его рабочего места, подготовка и проведение операции расчёта. 11. Организации работы поэтажной службы (Housekeeping), её место, роль и значение в деятельности отеля. Взаимодействие поэтажной службы со службой приёма и размещения. 12. Квалификационные требования предъявляются к персоналу службы приёма и размещения. 13. Этикет поведения работников индустрии гостеприимства. Факторы профессионализма
Управление производством	14. Технология и организация общественного питания в гостиницах и других средствах размещения. 15. Сущность и характеристика коммуникативных технологий в индустрии гостеприимства. Реализация сервисных технологий. 16. Технология уборки номерного фонда отеля. Технология выполнения различных видов уборочных работ. 17. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции. 18. Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице 19. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда. Технология оплаты за проживание, за дополнительные услуги. Взимание платы за порчу или утерю клиентами имущества отеля. 20. Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения. 21. Технологии обслуживания на предприятиях сферы питания. 22. Охрана труда, техника безопасности, правила пожарной безопасности. 23. Стимулирование сбыта гостиничного продукта как средство воздействия на туристский рынок. 24. Разработка программы стимулирования сбыта гостиничного и ресторанного продукта. 25. Цена в комплексе маркетинга предприятия индустрии гостеприимства. Внешние факторы ценообразования. 26. Нормативно-правовое регулирование безопасности труда на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса 27. Методы обеспечения безопасности технологических процессов на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса 28. Методы обеспечения безопасности при обслуживании гостей на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса. 29. Современные формы и методы обслуживания на предприятиях питания.

Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 - ссылку на ЭИОС с тестами)

укажите задания

1. Производственный процесс – это:

- Совокупность процессов труда и орудий труда в целях создания полезных предметов труда, необходимых для производственного или личного потребления
- Совокупность действий, в результате которых предмет труда превращается в готовое изделие
- Совокупность действий, в результате которых восстанавливаются потребительские свойства и внешний вид изделия (товара, предмета длительного пользования)
- Верны все определения

2Предмет труда – это:

- Материалы, из которых изготавливается новый продукт по заказу клиента

- Это орудия производства (силовое и технологическое оборудование, приборы)
- Здания, сооружения, транспортные средства, хозяйственный инвентарь
- То, с помощью чего осуществляется производственный процесс

3. Производственный процесс включает:

- Основной и специальный процессы
- Технологический и вспомогательные процессы
- Основной и неосновной процессы
- Нет верного ответа

4. Стадии производственного процесса бывают:

- Заготовительная, обработочная, сборочная
- Организационно-подготовительная, подсобно-технологическая, поддержание оборудования в работоспособном состоянии, энергоснабжение, контроль качества, внутрипроцессная транспортировка, погрузочно-разгрузочные работы
- Начальная, промежуточная, конечная
- Подготовительно-заключительная, обработочная, организационно-подготовительная, подсобно-технологическая

5. Организационно-подготовительные процессы:

- Входят в основной процесс
- Являются частью вспомогательных процессов
- Не встречаются на предприятиях сферы услуг
- Являются частью сборочной стадии

6. Технологическая операция:

- Такая операция, в процессе которой происходит изменение форм, размеров, свойств материала, изделия;
- Не приводит к изменению свойств материалов или изделий
- Нет правильного ответа

7. Вспомогательная операция:

- Такая операция, в процессе которой происходит изменение форм, размеров, свойств материала, изделия;
- Не приводит к изменению свойств материалов или изделий
- Нет правильного ответа

8. Принцип пропорциональности:

- Предусматривает расчленение производственного процесса на отдельные организационные операции, закрепление их за конкретным рабочим местом для постоянного выполнения
- Предполагает соответствие пропускной способности отдельных цехов и участков, участвующих в выполнении услуги
- Предполагает сокращение до минимума перерывов в процессе изготовления, ремонта, восстановления потребительских свойств изделия и прохождения его от первой до последней технологической операции
- Характеризуется прямолинейным и кратчайшим путем движения деталей, узлов, изделий по рабочим местам, производственным участкам или цехам

9. Принцип параллельности:

- Предусматривает расчленение производственного процесса на отдельные организационные операции, закрепление их за конкретным рабочим местом для постоянного выполнения
- Предполагает соответствие пропускной способности отдельных цехов и участков, участвующих в выполнении услуги
- Предполагает сокращение до минимума перерывов в процессе изготовления, ремонта, восстановления потребительских свойств изделия и прохождения его от первой до последней технологической операции
- Характеризуется прямолинейным и кратчайшим путем движения деталей, узлов, изделий по

рабочим местам, производственным участкам или цехам

10. Принцип непрерывности:

- Предусматривает расчленение производственного процесса на отдельные организационные операции, закрепление их за конкретным рабочим местом для постоянного выполнения
- Предполагает соответствие пропускной способности отдельных цехов и участков, участвующих в выполнении услуги
- Предполагает сокращение до минимума перерывов в процессе изготовления, ремонта, восстановления потребительских свойств изделия и прохождения его от первой до последней технологической операции
- Характеризуется прямолинейным и кратчайшим путем движения деталей, узлов, изделий по рабочим местам, производственным участкам или цехам

11. Принцип прямоточности:

- Предусматривает расчленение производственного процесса на отдельные организационные операции, закрепление их за конкретным рабочим местом для постоянного выполнения
- Предполагает соответствие пропускной способности отдельных цехов и участков, участвующих в выполнении услуги
- Предполагает сокращение до минимума перерывов в процессе изготовления, ремонта, восстановления потребительских свойств изделия и прохождения его от первой до последней технологической операции
- Характеризуется прямолинейным и кратчайшим путем движения деталей, узлов, изделий по рабочим местам, производственным участкам или цехам

12. Ритмичность производственных процессов достигается:

- Своевременным регулярным запуском исходных материалов (полуфабрикатов, изделий) в производственный процесс выполнения услуг; соблюдением норм времени и обязательным выполнением всех вспомогательных процессов
- Тем, что количество рабочих мест цехов и участков определяется исходя из трудоемкости выполняемых частичных процессов
- В процессе выполнения каждой операции путем сокращения времени вспомогательных подготовительных операций
- Рациональным размещением оборудования в соответствии с последовательностью технологического процесса и отсутствием возврата полуфабриката (изделия) в ходе его обработки

13. Специализация – это

- Концентрация выполнения однородных услуг, однородной продукции, однородных видов работ в подразделении предприятия
- Форма разделения труда
- Концентрация выполнения однородных услуг, однородной продукции, однородных видов работ в подразделении предприятия, а также форма разделения труда
- Нет правильного ответа

14. Предметный вид специализации заключается в:

- Закреплении за структурным подразделением изготовления отдельных узлов и деталей изделий
- Закреплении за структурным подразделением производство определенного вида продукции, выполнение определенного вида услуг
- Закреплении за структурным подразделением определенной стадии технологического процесса
- Верны все ответы

15. Подетальный вид специализации заключается в:

- Закреплении за структурным подразделением изготовления отдельных узлов и деталей изделий
- Закреплении за структурным подразделением производство определенного вида продукции, выполнение определенного вида услуг
- Закреплении за структурным подразделением определенной стадии технологического процесса
- Верны все ответы

16. Технологический вид специализации заключается в:

- Закреплении за структурным подразделением изготовления отдельных узлов и деталей изделий
- Закреплении за структурным подразделением производство определенного вида продукции, выполнение определенного вида услуг
- Закреплении за структурным подразделением определенной стадии технологического процесса
- Верны все ответы

17. Кооперирование – это:

- Объединение и установление рациональных взаимосвязей между цехами, участками, отдельными исполнителями для выполнения общей работы
- Концентрация выполнения однородных услуг, однородной продукции, однородных видов работ в подразделении предприятия
- Форма разделения труда
- Нет правильного ответа

18. Виды внутрипроизводственного кооперирования бывают:

- Между предприятиями и его филиалами
- Между цехами основного производства
- Между цехами и участками основного и вспомогательного производства кооперирование труда
- Верны все ответы

19. Кооперирование труда – это:

- Важнейшая форма внутрипроизводственного кооперирования
- Совместное участие людей в одном или разных, но связанных между собой процессах труда
- Верны все ответы

20. Основной формой кооперирования труда является:

- Производственная бригада
- Кооператив
- Производственный участок
- Цех

21. Бригада малой мощности:

- Бригада численностью до 10 человек
- Бригада численностью 10-15 человек
- Бригада численностью больше 10 человек
- Бригада численностью больше 15 человек

22. По признаку организации труда в бригаде выделяют:

- Бригады без разделения труда
- Сменные бригады
- Многоассортиментные
- Узкоспециализированные

23. Сквозные и сменные бригады выделяются по признаку:

- Количество профессий рабочих, занятых в одной бригаде
- Преемственность смен
- Организация труда в бригаде
- Организация стимулирования труда

24. Процесс оказания услуги на предприятиях сервиса включает

- Процессы обслуживания клиента и процессы, связанные с выполнением самой услуги
- Процессы обслуживания клиента
- Процессы, связанные с выполнением самой услуги
- Нет правильного ответа

25. Рациональная организация оказания услуг должна обеспечивать:

- Минимальные затраты клиента на пользование услугами и высокое качество оказываемых услуг
- Минимально возможные сроки оказания услуг и создание условий для выполнения услуг с минимальными затратами трудовых и финансовых ресурсов предприятия
- Создание максимальных удобств клиентам при пользовании услугами и высокую культуру обслуживания клиентов
- Верны все ответы

26 Структура вспомогательных процессов на предприятиях сферы сервиса

- Всегда совпадает
- Никогда не совпадает
- Практически совпадает
- Нет правильного ответа

27 Под технологией понимают:

- Способы последовательного изменения состояния, свойств, формы, размеров и других характеристик предмета труда
- Способы последовательного изменения состояния, свойств, формы, размеров и других характеристик средства труда
- Способы последовательного изменения состояния, свойств, формы, размеров и других характеристик способа труда
- Верны все ответы

6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме экзамена

Раздел дисциплины	Вопросы
Организация производства	1. Структура предприятия сферы услуг 2. Процесс проектирования предприятия сферы услуг 3. Положение о структурном подразделении 4. Понятие и характеристики процесса оказания услуги 5. Требования к процессу оказания услуги 6. Производственные характеристики услуги 7. Виды производственных процессов 8. Производственно-технологическая структура предприятия 9. Структура производственного процесса 10. Типы производства 11. Методы организации производства 12. Разделение труда и координация 13. Длительность производственного цикла 14. Время оказания услуги 15. Планирование производственных мощностей. 16. Теория массового обслуживания 17. Одноканальная и многоканальная модели массового обслуживания 18. Расчет производственной мощности предприятия. 19. Расчет численности рабочих и служащих 20. Планирование объема производства 21. Данные о продукте и мощностях
Управление производством	22. Особенности оперативно-календарного планирования 23. Основы оперативно-календарного планирования на предприятиях сервиса 24. График Ганта

	25. Система MRP II 26. Выравнивание мощностей для реагирования на спрос 27. Метод «Погоня за спросом» 28. Технологические требования к помещениям предприятия сервиса 29. Требования безопасности производственных помещений 30. Факторы размещения оборудования 31. Варианты размещения оборудования 32. Технологический расчёт и планировка производственных помещений 33. Организация производственной инфраструктуры предприятия 34. Организация ремонтного хозяйства 35. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства 36. Организация транспортного хозяйства 37. Методы повышения эффективности транспортного обслуживания 38. Организация инженерного хозяйства 39. Энергетический баланс предприятия сервиса 40. Методы повышения качества процесса оказания услуги 41. Работа с персоналом для повышения качества и производительности 42. Автоматизация производственных процессов 43. Роботизация производственных процессов 44. Гибкие производственные процессы 45. Аутсорсинг производственных процессов
--	---

6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 4-х балльной системы
«отлично»	Повышенный ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
«хорошо»	Стандартный ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
«удовлетворительно»	Пороговый ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
«неудовлетворительно»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне