

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
 образования  
 «Сочинский государственный университет»

СОГЛАСОВАНО  
 Декан факультета  
 инновационных, инженерных и  
 цифровых технологий  
 А.Н. Волков  
 «14» июня 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ  
 И.о. проректора  
 В.П. Ермакова  
 «14» июня 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
**Экономика и организация предприятий сервиса**  
 (указывается наименование дисциплины по учебному плану)

Шифр и направление подготовки	43.03.01 «Сервис»
Квалификация (степень) выпускника	бакалавр (бакалавр, магистр, и т.п., согласно лицензии)
Профиль подготовки	Сервис транспорта и объектов городской инфраструктуры (наименование программы бакалавриата/магистратуры/специалитета)
Форма обучения	очная (очная, заочная, очно-заочная)
Выпускающая кафедра	Строительства и сервиса (название)
Кафедра-разработчик рабочей программы	Строительства и сервиса (название)
Год набора	2025

Семестр	Трудоемкость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
4	108/3	18	36	-	54		Зачет с оц.
<b>Итого:</b>	108/3	18	36	-	54		Зачет с оц.

Рабочая программа по дисциплине «Экономика и организация предприятий сервиса»

Рабочую программу составила: Драпкина Г.С., к.т.н., доцент

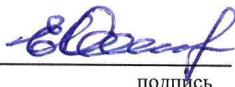


Заведующий кафедрой   
подпись

О.А.Удотова

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ:

Директор НОБ

  
подпись

Олександренко С.В.  
Ф.И.О.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям:

Отдел качества образования и методического обеспечения

  
подпись

Петрова А.В.  
Ф.И.О.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 20\_\_/20\_\_ учебный год.  
В программу внесены дополнения и (или) изменения:

---

(Указывается, в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

подпись

Ф.И.О.

## 1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Экономика и организация предприятий сервиса» являются формирование у студентов комплексных знаний рынка сервисных услуг, экономики и организации деятельности предприятий сервиса и эффективности предприятия сервиса.

Задачи дисциплины

- ознакомление студентов с теоретическими основами экономики и организации деятельности предприятий;
- обучение студентов практическим навыкам по выполнению расчетов различных технико-экономических и финансовых показателей деятельности предприятий;
- развитие умений студентов оценки эффективности хозяйственной деятельности предприятия сервиса.

-

## 2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

### Рекомендуемая формулировка раздела

Дисциплина «Экономика и организация предприятий сервиса» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Таблица 1 – Дисциплины, участвующие в формировании компетенции

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции (перечисляются дисциплины, практики, кроме ГЭ, ВКР)
<b>Профессиональные компетенции установленные вузом (ПК)</b>	
ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Введение в специальность Техническое обслуживание и эксплуатация городских инженерных систем зданий и сооружений Техническое обслуживание и ремонт автомобилей Сервис недвижимости и основы ЖКХ Система автоматизированного проектирования в сервисе Организация предпринимательской деятельности в сервисе Управление проектами и бизнес-планирование в сфере услуг Организация автосервиса Дооборудование и тюнинг транспортных средств Технологическая практика Проектная практика
ПК-4 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	Организация предпринимательской деятельности в сервисе Управление проектами и бизнес-планирование в сфере услуг Технологическая практика Проектная практика

## 3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины «Экономика и организация предприятий сервиса» студент должен обладать знаниями, умениями и владениями представленным в таблице 2.

Таблица 2 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
<b>Профессиональные компетенции (ПК)</b>		
ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	<u>Знать:</u> методы применения клиентоориентированных технологий во взаимоотношениях с потребителями и клиентами. <u>Уметь:</u> управлять взаимоотношениями с потребителями с учётом требований клиентоориентированности бизнеса; <u>Владеть:</u> Навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий.
	ПК-1.2 Участвует в разработке системы клиентских отношений	<u>Знать:</u> Основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее разработки. <u>Уметь:</u> Применять методы разработки системы клиентских отношений. <u>Владеть:</u> Навыками взаимодействия с коллегами в процессе разработки системы клиентских отношений.
	ПК-1.3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	<u>Знать:</u> Принципы и методы оценки эффективности работы системы клиентских отношений. <u>Уметь:</u> Выявлять проблемы функционирования и ресурсы роста эффективности системы клиентских отношений. <u>Владеть:</u> Навыками разработки рекомендаций по совершенствованию системы клиентских отношений.

<b>Компетенции и индикаторы их достижения</b>		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
ПК-4 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК -4.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами	<u>Знать:</u> теоретические основы и практические приемы организации и управления процессом реализации проекта в соответствии с приоритетами развития предприятия сервиса. <u>Уметь:</u> применять теоретические знания и практические приемы для управления проектами предприятия сервиса <u>Владеть:</u> навыками, необходимыми для управления проектами
	ПК- 4.2 Применяет методы управления проектами.	<u>Знать:</u> методологию разработки и управления проектами предприятия сервиса. <u>Уметь:</u> подстраивать проект под современные реалии. <u>Владеть:</u> навыками достижения целей при управлении сервисными проектами.
	ПК-4.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	<u>Знать:</u> теоретические основы организационно- управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса <u>Уметь:</u> работать в команде и реализовывать все этапы проекта. <u>Владеть:</u> навыками необходимыми для участия в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса

## 4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Тематический план дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов

Таблица 3 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Контактная работа			СРС
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1	Тема 1 Характеристика видов сервисных услуг	12	2	4		6
2	Тема 2 Организация деятельности предприятия сферы сервиса	13	2	4		6
3	Тема 3 Основные и оборотные фонды предприятия сервиса	14	2	4		7
4	Тема 4 Трудовые ресурсы предприятия сервиса	14	4	6		8
5	Тема 5 Издержки и себестоимость продукта предприятия сервиса	14	2	4		7
6	Тема 6 Особенности ценообразования в сфере услуг	14	2	4		7
7	Тема 7 Прибыль и безубыточность предприятий в сервисе	14	2	4		7
8	Тема 8 Оценка эффективности предприятия сферы сервиса	13	2	4		6
	<b>Зачет с оценкой</b>		-	-	-	-
	<b>ИТОГО:</b>	108	18	36		54

#### 4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Характеристика видов сервисных услуг	Общая характеристика сферы сервиса. Структура рынка сервисных услуг. Сервис как услуга. Классификация видов услуг. Прогрессивные формы обслуживания.
2	Организация деятельности предприятия сферы сервиса	Особенности организации деятельности предприятия сферы сервиса. Нормативно-правовое обеспечение деятельности предприятия сферы сервиса. Классификация предприятий и организаций сферы сервиса.
3	Основные и оборотные фонды предприятия сервиса	Понятие, классификация, структура основных и оборотных средств и эффективность их использования. Износ, амортизация и воспроизводство основных фондов.
4	Трудовые ресурсы предприятия сервиса	Понятие, состав, структура и показатели движения персонала. Эффективность его использования в сфере услуг. Факторы и резервы роста производительности труда.
5	Издержки и себестоимость продукта предприятия сервиса	Издержки организации и их классификация. Себестоимость продукции и ее классификация. Факторы, пути и методы снижения себестоимости продукции.
6	Особенности ценообразования в сфере услуг	Функции и виды цен. Регулирование цен. Подходы и методы ценообразования. Ценовая политика и стратегия предприятия сервиса.
7	Прибыль и безубыточность предприятий в сервисе	Доход предприятия, прибыль и рентабельность. Сущность и виды прибыли предприятия. Показатели рентабельности и методика их расчета. Пути повышения прибыли и рентабельности.
8	Оценка эффективности предприятия сферы сервиса	Методы оценки эффективности предприятия сферы сервиса.

#### 4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Характеристика видов сервисных услуг	Особенности экономических отношений в сфере сервиса Характеристика видов сервисных услуг. Темы докладов с презентацией, вопросы для практических занятий; тесты. Подготовка к зачету с оценкой.
2	Организация деятельности предприятия сферы сервиса	Классификация предприятий и организаций сферы сервиса Темы докладов с презентацией, вопросы для практических занятий; тесты. Подготовка к зачету с оценкой.
3	Основные и оборотные фонды предприятия сервиса	Классификация, структура основных и оборотных средств и эффективность их использования. Темы докладов с презентацией, вопросы для практических занятий; тесты. Подготовка к зачету с оценкой.
4	Трудовые ресурсы	Трудовые ресурсы предприятия сервиса

	предприятия сервиса	Темы докладов с презентацией, вопросы для практических занятий; тесты. Подготовка к зачету с оценкой.
5	Издержки и себестоимость продукта предприятия сервиса	Издержки и себестоимость продукта предприятия сервиса Темы докладов с презентацией, вопросы для практических занятий; тесты. Подготовка к зачету с оценкой.
6	Особенности ценообразования в сфере услуг	Особенности ценообразования в сфере услуг. Темы докладов с презентацией, вопросы для практических занятий; тесты. Подготовка к зачету с оценкой.
7	Прибыль и безубыточность предприятий в сервисе	Результативность деятельности предприятия. Темы докладов с презентацией, вопросы для практических занятий; тесты. Подготовка к зачету с оценкой.
8	Оценка эффективности предприятия сферы сервиса	Оценка эффективности предприятия сферы сервиса. Темы докладов с презентацией, вопросы для практических занятий; тесты. Подготовка к зачету с оценкой.

#### 4.1.3 Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом

#### 4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
1	Характеристика видов сервисных услуг	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка к зачету с оценкой
2	Организация деятельности предприятия сферы сервиса	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка к зачету с оценкой
3	Основные и оборотные фонды предприятия сервиса	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка к зачету с оценкой
4	Трудовые ресурсы предприятия сервиса	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка к зачету с оценкой
5	Издержки и себестоимость продукта предприятия сервиса	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка к зачету с оценкой
6	Особенности ценообразования в сфере услуг	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка к зачету с оценкой
7	Прибыль и безубыточность предприятий в сервисе	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка к зачету с оценкой
8	Оценка эффективности предприятия сферы сервиса	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка к зачету с оценкой

## **1.5 Интерактивные формы занятий - не предусмотрены учебным планом**

### **4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

#### 4.2.1 Литература

1. Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для бакалавров / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 207 с. — ISBN 978-5-394-03797-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/137762.html> (дата обращения: 10.06.2025). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

2. Киреева, Н. А. Рабочая тетрадь по дисциплине «Экономика организации (предприятия)» / Н. А. Киреева, В. И. Мартынович, Н. В. Найденова. — Саратов : Издательство Саратовской государственной юридической академии, 2024. — 78 с. — ISBN 978-5-7924-2032-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/151683.html> (дата обращения: 10.06.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Мандрыкин, А. В. Экономика и организация теплоэнергетического предприятия : практикум / А. В. Мандрыкин, Ю. В. Пахомова. — Воронеж : Воронежский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2021. — 71 с. — ISBN 978-5-7731-0927-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/111493.html> (дата обращения: 10.06.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Экономика и организация деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Ю. В. Орел, С. С. Вайцеховская, Н. Н. Тельнова [и др.]. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2022. — 136 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/133779.html> (дата обращения: 10.06.2025). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

5. Экономика транспортно-логистического предприятия : учебное пособие / И. Н. Лавриков, В. А. Гавриков, А. А. Гуськов, Н. Ю. Залукаева. — Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2023. — 112 с. — ISBN 978-5-8265-2555-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/141101.html> (дата обращения: 10.06.2025). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

#### 4.2.2 Современные профессиональные базы данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИСС)

Таблица 4 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)

<b>№</b>	<b>Наименование СПБД</b>
1	«Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <a href="http://www.gov.ru/">http://www.gov.ru/</a> )
2	«Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <a href="https://www.minfin.ru/ru/">https://www.minfin.ru/ru/</a> )
3	«Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <a href="http://www.gks.ru/">http://www.gks.ru/</a> )
<b>№</b>	<b>Наименование ИСС</b>
1	КонсультантПлюс : справочно-правовая система: сайт / Компания «КонсультантПлюс». – Москва, 1997 – . – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.

#### 4.2.3 Нормативные документы

- 1 Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»,
- 2 Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»,
- 3 Федеральный закон от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»,
- 4 Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»,
- 5 Федеральный закон от 25 апреля 2002 г. № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»,
- 6 Постановление Правительства РФ от 1 декабря 2009 г. № 982 «Об утверждении единого перечня продукции, подлежащей обязательной сертификации, и единого перечня продукции, подтверждение соответствия которой осуществляется в форме принятия декларации о соответствии»,
- 7 Федеральный закон от 24 июля 2007 года № 209-ФЗ (ред. от 29.12.2015) "О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации"
- 8 Указ Президента Российской Федерации от 5 июня 2015 года N 287 «О мерах по дальнейшему развитию малого и среднего предпринимательства»
- 9 ГОСТ 50764-2009 «Услуги общественного питания. Общие требования».

#### 4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам университета. СГУ обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства Российской Федерации об интеллектуальной собственности и международных договоров Российской Федерации в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

№	Наименование Интернет-ресурсов и электронных информационных источников
1.	Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Эр Медиа». – Саратов, 2010 – . – URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a> (дата обращения: 10.06.2025). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2.	Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Нексмедиа». – Москва : Директ-Медиа, 2001 – . – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&amp;view=main_ub">https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&amp;view=main_ub</a> (дата обращения: 10.06.2025). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3.	Образовательная платформа Юрайт : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, 2020 – . – URL: <a href="https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F">https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F</a> (дата обращения: 10.06.2025). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4.	Сетевая электронная библиотека классических университетов «Лань» : сайт / ООО ЭБС «Лань. – Санкт-Петербург, 2009 – . – URL: <a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a> (дата обращения: 10.06.2025). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

5.	Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры РФ. – Москва, 2004 – . – Режим доступа: <a href="https://rusneb.ru">https://rusneb.ru</a> (дата обращения: 10.06.2025). – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
6.	eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – . – URL: <a href="https://elibrary.ru/">https://elibrary.ru/</a> (дата обращения: 10.06.2025). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
7.	КиберЛенинка : научная электронная библиотека открытого доступа : сайт. – Москва, 2014 – . – URL: <a href="https://cyberleninka.ru//">https://cyberleninka.ru//</a> (дата обращения: 10.06.2025). – Текст : электронный.

### 5.1 Текущая и промежуточная аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разрабатываются оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине.
- критерии оценивания;
- шкалы оценивания.

**Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (зачет с оценкой):**

- 1 Общая характеристика сферы сервиса
- 2 Структура рынка сервисных услуг
- 3 Классификация предприятий и организаций сферы сервиса по форме собственности.
- 4 Организационно-правовые формы предприятия сферы сервиса
- 5 Классификация предприятий по уровню их специализации на рынке сервисных услуг
- 6 Классификация предприятий сферы сервиса на основе специфических признаков
- 7 Классификация видов сервисных услуг
- 8 Особенности организации деятельности предприятия сферы сервиса
- 9 Организация производственного процесса на предприятии сервиса
- 10 Понятие и состав основных фондов предприятия сервиса.
- 11 Классификация основных фондов
- 12 Показатели состава и структуры основных фондов
- 13 Износ и амортизация основных фондов
- 14 Эффективность использования основного капитала.
- 15 Сущность оборотного капитала предприятий в сервисе.
- 16 Состав оборотных средств предприятия.
- 17 Показатели оборачиваемости оборотных средств.
- 18 Сущность, состав и структура персонала предприятия сервиса.
- 19 Показатели движения персонала.
- 20 Эффективность использования персонала в сфере услуг.
- 21 Заработная плата и системы оплаты труда на предприятии сервиса.
- 22 Формы тарифной системы оплаты труда
- 23 Издержки предприятия сервиса, их состав.

- 24 Себестоимость услуг в сервисе. Смета и калькуляция
- 25 Функции и виды цен.
- 26 Состав, структура и методы расчёта средней цены.
- 27 Затратное ценообразование.
- 28 Рыночные методы ценообразования
- 29 Ценовая стратегия предприятия сервиса.
- 30 Ценообразование в сфере сервиса
- 29 Доходы: сущность, виды и показатели
- 30 Показатели прибыли, формирование и распределение.
- 31 Рентабельность хозяйственной деятельности предприятия сервиса.
- 32 Показатели и методика расчета рентабельности.
- 33 Сущность и оценка экономической эффективности сервисной деятельности

**Примерные критерии оценивания результатов освоения дисциплины при проведении промежуточной аттестации:**

Нормы оценки знаний предполагают учёт индивидуальных особенностей обучающихся, дифференцированный подход к обучению, проверке знаний, умений, уровня формирования компетенций.

В устных и письменных ответах обучающихся при выполнении практических заданий и расчетов учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи, владение навыками и приемами выполнения практических заданий, подтверждение сделанных при решении практических заданий выводов соответствующими нормативными документами, правильность расчета показателей, полнота и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

**Примерная шкала оценивания ответов обучающегося при проведении промежуточной аттестации по дисциплине (дифференцированный зачет):**

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач, правильно и точно подтверждает сделанные при решении практических заданий выводы соответствующими нормативными документами, точно и правильно производит расчет показателей, демонстрирует полноту и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, затрудняется подтвердить сделанные при решении практических заданий выводы хотя бы одним нормативным документом, допускает ошибки при проведении расчетов показателей, неточно использует основные процедуры и действия в предложенном практическом задании.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

## **5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины**

В течение семестра студенты осуществляют учебные действия на лекционных и практических занятиях, усваивают и повторяют основные понятия. Контроль эффективности самостоятельной работы студентов осуществляется путем проверки освоения ими учебных заданий, предусмотренных для самостоятельной отработки.

Преподавание и изучение учебной дисциплины осуществляется в виде лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных форм работы, самостоятельной работы студентов.

**Методические рекомендации по подготовке студентов к *практическим занятиям*.**

Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с литературой. Изучение дисциплины предполагает в том числе отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к *практическим занятиям* студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в конспект основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

**Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников.**

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

**Методические рекомендации студентам по подготовке к зачету с оценкой.**

При подготовке к *зачету с оценкой* следует руководствоваться РПД. Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы, имеющиеся в программе, выносятся на самостоятельное изучение.

На *зачете с оценкой* студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. При подготовке к ответу на *зачете с оценкой* студенту разрешено пользоваться рабочей программой дисциплины. Если студент при ответе на вопросы затрудняется с самостоятельным изложением материала, преподаватель имеет право задать ему ряд вопросов, побуждающих и направляющих студентов к полному высказыванию по данной теме, в случае, если ответы на эти вопросы исчерпывают тему, оценка за ответ не снижается. Высказывания студентов должны соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенными, доказательно раскрывать отношение отвечающего к излагаемой проблеме, выявлять личную точку зрения на использование тех или иных положений теоретического курса в практической работе.

Промежуточная аттестация может быть выставлена студенту по результатам федерального интернет тестирования (ФЭПО, интернет тренажеры).

### **5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине**

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины «Экономика и организация предприятий сервиса» включает следующие виды работ: изучение материала, изложенного на лекции; изучение материала, вынесенного на практические занятия; подготовка к практическим занятиям.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления и подготовки доклада с презентацией по индивидуальной теме;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка выполненной индивидуальной работы.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются:

- наличие помещений для СРС;
- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
- наличие раздаточного материала, тем индивидуальных заданий, учебно-методических материалов со списком рекомендуемой литературы.

Каждый обучающийся по дисциплине обеспечен учебно-методической литературой.

### **5.3 Особенности преподавания дисциплины**

В целях максимального усвоения дисциплины используются следующие технологии обучения:

- Лекция - учебное занятие, составляющее основу теоретического обучения и дающее систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывающее состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники, концентрирующее внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их познавательную деятельность и способствующее формированию творческого мышления.

- Практическая работа - совместная деятельность студентов в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.

- Самостоятельная работа студента, предусматривает выполнение работы - задание, которое требует от студента воспроизведения и/или обработки полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей, как правило, творческого подхода.

- Преподавание дисциплины опирается на современный подход к обучению и ориентируется на внесение в процесс обучения новизны, обусловленной особенностями динамики развития жизни и деятельности, спецификой различных технологий обучения и потребностями личности, общества и государства в выработке у обучаемых социально полезных знаний, убеждений, черт и качеств характера, отношений и опыта поведения.

Проведение всех видов занятий при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применения электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

### **5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Лекционные занятия: комплект электронных презентаций/слайдов, аудитория,

оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Практические занятия: презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук), пакеты ПО общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).

Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Таблица 6 – Перечень программного обеспечения

№	Перечень ПО
1	LibreOffice
2	Архиватор 7-zip. Бесплатное программное обеспечение.
3	Справочно-правовая система Консультант Плюс.
4	Kaspersky Endpoint Security.
5	Microsoft Powerpoint Viewer – Бесплатное ПО, свободно распространяемое.

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС СГУ.

### **5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Яндекс Телемост), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных

образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

**Приложение к рабочей программе дисциплины  
«Экономика и организация предприятий сервиса»**

**43.03.01 Сервис**

**бакалавриат**

**Профиль "Сервис транспорта и объектов городской инфраструктуры"**

**уровень профессионального образования**

**АННОТАЦИЯ**

рабочей программы дисциплины

**Экономика и организация предприятий сервиса**

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений

форма обучения - очная

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	3/108
Цель изучения дисциплины	формирование у студентов комплексных знаний рынка сервисных услуг, экономики и организации деятельности предприятий сервиса и эффективности предприятия сервиса
Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)	Специфика экономических отношений на рынке сервисных услуг, основные виды сервисных услуг. Процесс организации деятельности сервисного предприятия. Основной и оборотный капитал предприятия сервиса. Трудовые ресурсы и формы оплаты труда. Издержки и себестоимость сервисной услуги. Доходы, прибыль и рентабельность. Методы оценки эффективности функционирования предприятия
Формируемые компетенции (коды)	ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя ПК-4 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	ПК-1.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности ПК-1.2 Участвует в разработке системы клиентских отношений ПК-1.3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений ПК -4.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами ПК- 4.2 Применяет методы управления проектами. ПК-4.3 Участвует в организационно- управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	Введение в специальность Техническое обслуживание и эксплуатация городских инженерных систем зданий и сооружений Техническое обслуживание и ремонт автомобилей Сервис недвижимости и основы ЖКХ Система автоматизированного проектирования в сервисе Экономика и организация предприятий сервиса Организация предпринимательской деятельности в сервисе Управление проектами и бизнес-планирование в сфере услуг Организация автосервиса Дооборудование и тюнинг транспортных средств Технологическая практика Проектная практика
Образовательные	Преподавание дисциплины ведется с применением:

технологии	Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий: 1) чтение лекций; 2) проведение практических занятий.
Форма промежуточной аттестации ( <i>экзамен, зачет с оценкой, зачет</i> )	Зачет с оценкой